



**University of  
Zurich**<sup>UZH</sup>

**Zurich Open Repository and  
Archive**

University of Zurich  
University Library  
Strickhofstrasse 39  
CH-8057 Zurich  
[www.zora.uzh.ch](http://www.zora.uzh.ch)

---

Year: 2016

---

## **Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen in ambulanter und stationärer Suchthilfe (QuaTheSI) - Gesamtbericht der Erhebung 2016**

Dey, Michelle ; Schaaf, Susanne

Posted at the Zurich Open Repository and Archive, University of Zurich

ZORA URL: <https://doi.org/10.5167/uzh-130657>

Published Research Report

Published Version

Originally published at:

Dey, Michelle; Schaaf, Susanne (2016). Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen in ambulanter und stationärer Suchthilfe (QuaTheSI) - Gesamtbericht der Erhebung 2016. Zürich: ISGF.

# Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen in ambulanter und stationärer Suchthilfe (QuaTheSI)

## **Gesamtbericht der Erhebung 2016**

Michelle Dey  
Susanne Schaaf

Diese Studie wurde mit Unterstützung des Bundesamtes für Gesundheit,  
Vertragsnummer 13.007981 erarbeitet  
Nr. 374/2016



# Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	QuaTheSI 2016	1
1.2	Struktur des vorliegenden Berichts	2
1.3	Lesehilfe	3
1.4	Beteiligung	3
1.4.1	<i>Beteiligung an der aktuellen Durchführung</i>	3
1.4.2	<i>Beteiligung an vergangenen Durchführungen</i>	8
1.4.3	<i>Ausschöpfungsquote der aktuellen Durchführung</i>	8
1.4.4	<i>Überblick über die Stichproben</i>	10
2	Resultate über alle Institutionen im Bereich ambulante Suchtberatungsstellen	13
2.1	Beschreibung der Teilnehmenden	13
2.2	Grund und Dauer der aktuellen Beratung	13
2.3	Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot	13
2.4	Zufriedenheit mit der erhaltenen Information	14
2.5	Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen	15
2.6	Zufriedenheit mit dem Berater/der Beraterin	16
2.7	Auswirkungen der Suchtberatung	17
3	Resultate über alle Institutionen im Bereich Substitutionsbehandlung	20
3.1	Beschreibung der Teilnehmenden	20
3.2	Grund und Dauer der aktuellen Behandlung/Beratung	20
3.3	Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation	20
3.4	Zufriedenheit mit der Behandlung	21
3.5	Zufriedenheit mit der erhaltenen Information	22
3.6	Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug in die Behandlung/ Beratung	23
3.7	Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung	24
4	Resultate über alle Institutionen im Bereich heroingestützte Behandlung	27
4.1	Beschreibung der Teilnehmenden	27
4.2	Grund und Dauer der aktuellen Behandlung/Beratung	27
4.3	Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation	27
4.4	Zufriedenheit mit der Behandlung	28
4.5	Zufriedenheit mit der erhaltenen Information	29
4.6	Individueller Einbezug in die Behandlung/ Beratung	30
4.7	Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung	31
5	Resultate über alle Institutionen im Bereich niederschwellige Kontakt- und Anlaufstellen	34

5.1	Beschreibung der Teilnehmenden	34
5.2	Häufigkeit und Dauer der aktuellen Behandlung/Beratung	34
5.3	Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation	34
5.4	Zufriedenheit mit dem Informationsangebot	35
5.5	Zufriedenheit mit der Betreuung	36
5.6	Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug	37
5.7	Beurteilung der Auswirkungen des K&A-Kontakts	38
6	Resultate über Institutionen im Bereich begleitetes Wohnen	41
6.1	Beschreibung der Teilnehmenden	41
6.2	Grund und Dauer der aktuellen Begleitung	41
6.3	Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation	41
6.4	Zufriedenheit mit der Wohnsituation	42
6.5	Zufriedenheit mit der erhaltenen Information	43
6.6	Beurteilung des individuellen Einbezugs	44
6.7	Zufriedenheit mit den Begleitgesprächen und der Wohnbegleiterin bzw. dem Wohnbegleiter	45
6.8	Auswirkungen des begleiteten Wohnens	46
7	Resultate über alle Institutionen im Bereich stationäre Suchttherapie	49
7.1	Beschreibung der Teilnehmenden	49
7.2	Grund und Dauer der aktuellen Therapie	49
7.3	Zufriedenheit mit dem Angebot	49
7.3.1	<i>Drogentherapie</i>	49
7.3.2	<i>Alkoholtherapie</i>	51
7.4	Zufriedenheit den Lebensumständen in der Einrichtung	52
7.4.1	<i>Drogentherapie</i>	52
7.4.2	<i>Alkoholtherapie</i>	53
7.5	Zufriedenheit mit dem entgegengebrachten Verständnis	54
7.5.1	<i>Drogentherapie</i>	54
7.5.2	<i>Alkoholtherapie</i>	55
7.6	Beurteilung der Kompetenz des Teams	56
7.6.1	<i>Drogentherapie</i>	56
7.6.2	<i>Alkoholtherapie</i>	58
7.7	Beurteilung der Austrittsvorbereitung und Nachsorge	59
7.7.1	<i>Drogentherapie</i>	59
7.7.2	<i>Alkoholtherapie</i>	60
7.8	Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie	61
7.8.1	<i>Drogentherapie</i>	61
7.8.2	<i>Alkoholtherapie</i>	63

8	Bereich Arbeit	66
8.1	Zusammenfassende Analysen über alle Settings	66
8.1.1	<i>Beschreibung der Teilnehmenden</i>	66
8.1.2	<i>Nutzungsdauer des Arbeitsangebots, Arbeitsstunden und Arbeitssituation</i>	66
8.1.3	<i>Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot</i>	67
8.1.4	<i>Zufriedenheit mit dem Berater/der Beraterin</i>	68
8.1.5	<i>Zufriedenheit mit den Anforderungen der Arbeit und dem Arbeitsklima</i>	69
8.1.6	<i>Auswirkungen der Arbeitstätigkeit</i>	70
8.2	Vergleiche zwischen den Settings	72
9	Vergleich ausgewählter Zufriedenheits- und der outcome orientierten Fragen zwischen den Suchthilfebereichen	81
9.1	Vorgehen und methodische Einschränkung	81
9.2	Resultate	81
10	Einschätzung von QuaTheSI aus Sicht der beteiligten Institutionen	92
11	Zusammenfassung und Ausblick	94
11.1	Beteiligung 2016	94
11.2	Die Klientenzufriedenheit 2016 – gemeinsame Variablen	94
11.3	Zur Interpretation der Ergebnisse	95
11.4	Institutionsbefragung zur QuaTheSI-Durchführung 2016	96
11.5	Ausblick	96

## Abkürzungsverzeichnis

BeWo:	Betreutes Wohnen
HeGeBe:	Heroingestützte Behandlung
K&A:	Kontakt- und Anlaufstellen (d.h. niederschwellige Angebote)
M:	Mittelwert (siehe Kapitel 1.3)
n:	Anzahl Personen (siehe Kapitel 1.3)
SD:	Standardabweichung (siehe Kapitel 1.3)



## 1 Einführung

### 1.1 QuaTheSI 2016

Die seit 1999 bestehende Qualitätsnorm QuaTheDA (Qualität, Therapie, Drogen, Alkohol) des Bundesamts für Gesundheit (BAG) hat zum Ziel, die Qualitätsentwicklung bei Institutionen der ambulanten/teilstationären und stationären Suchthilfe zu fördern. Eines der im Rahmen von QuaTheDA zur Qualitätsmessung verwendeten Instrumente ist QuaTheSI (Quality Therapy Satisfaction Instrument). Dieses Instrument dient der Erhebung der Zufriedenheit von KlientInnen mit Suchtproblemen oder deren Angehörigen mit der von ihnen besuchten Einrichtung und der dort erhaltenen Beratung, Betreuung, Behandlung oder Begleitung. Das Instrument wird in folgenden Bereichen der Suchthilfe angeboten:

- stationäre Alkohol- und Drogentherapie
- ambulante Suchtfachstellen
- substitutionsgestützte Behandlungszentren
- heroingestützte Behandlungszentren
- niederschwellige Einrichtungen (K+A u.a.)
- Institutionen des betreuten und begleiteten Wohnens
- Bereich Arbeit

In der stationären Suchthilfe wird QuaTheSI seit 2002 verwendet, im Jahr 2016 wurde QuaTheSI zum zwölften Mal durchgeführt. Im Bereich der ambulanten/ teilstationären Suchthilfe kommt QuaTheSI seit 2011 zum Einsatz – die gegenwärtige Durchführung war die fünfte. Im ambulanten/ teilstationären Bereich wurde das Modul Arbeit in der Erhebung von 2016 zum ersten Mal eingesetzt. Im stationären Bereich wurde das Modul Arbeit seit 2002 verwendet, im Jahr 2016 allerdings erstmalig in der neu überarbeiteten Version.

Infolge der Evaluation von QuaTheSI im Jahre 2014 erfolgten verschiedene Anpassungen des Instrumentes. Auf Wunsch der Institutionen wurden einige Fragen zu den Auswirkungen der Beratung, Betreuung oder Behandlung hinzugefügt (outcome-orientierte Variablen in Anlehnung an die Idee von QuaTheDA-E). In allen Versionen des QuaTheSI-Fragebogens (ausgeschlossen: Frageblatt zum Bereich „Arbeit“) werden sieben ergebnisorientierte Fragen zu folgenden Aspekten gestellt:

- wahrgenommene Verbesserung des psychischen Wohlbefindens
- wahrgenommene Verbesserung des körperlichen Gesundheitszustands
- wahrgenommene Verbesserung der persönlichen Situation
- wahrgenommene Verbesserung der Beziehungen zu anderen Menschen
- wahrgenommene Verbesserung der Einhaltung von Verpflichtungen
- wahrgenommene Verbesserung der Kontrolle über den Substanzkonsum/ das Problemverhalten
- wahrgenommene Verbesserung des Aufbaus von Zukunftsperspektiven



Des Weiteren wird in allen Bereichen (exkl. Frageblatt zum Bereich „Arbeit“) gefragt, ob die KlientInnen einer Freundin/einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, die entsprechende Fachstelle empfehlen würden. Die Ergebnisse zu dieser Frage werden nachfolgend jeweils im Zusammenhang mit den bereits erwähnten outcome-orientierten Variablen dargestellt.

Hinsichtlich des Moduls „Arbeit“ muss angemerkt werden, dass im stationären Bereich in der Regel eine Kurzversion verwendet wird, in ambulanten und teilstationären Einrichtungen dahingegen eine Langversion, die zusätzliche fakultative Fragen beinhaltet: ähnlich wie in anderen Versionen des QuaTheSI-Fragebogens wird beispielsweise auch nach Verbesserungen der körperlichen und psychischen Gesundheit gefragt.

## 1.2 Struktur des vorliegenden Berichts

In den Kapiteln 2 bis 7 werden für jeden Suchthilfebereich die Ergebnisse über alle teilnehmenden Institutionen dargestellt: zuerst hinsichtlich demographischer sowie beratungs-/ behandlungsbezogener Merkmale, danach hinsichtlich der Zufriedenheit. Die Zufriedenheitsfragen wurden mittels Skalen von 1 (trifft überhaupt nicht zu) über 2 (trifft eher nicht zu), 3 (unentschieden), 4 (trifft eher zu) bis 5 (trifft völlig zu) erhoben. Die Mittelwerte bewegen sich im Bereich zwischen 1 und 5. Um Aufschluss über die Verteilung der Antworten zu geben, werden als Ergänzung zu den Mittelwerten die Häufigkeiten „zufriedener/ zustimmender/ positiver“ Antworten (d.h. „trifft eher zu“ oder „trifft völlig zu“), „neutraler/ unentschiedener“ Antworten (d.h. „unentschieden“) sowie „nicht zufriedener/ nicht zustimmender/ negativer“ Antworten (d.h. „trifft eher nicht zu“ oder „trifft überhaupt nicht zu“) genannt. In Kapitel 8 werden die Ergebnisse zum überarbeiteten Fragebogen „Arbeit“ zusammengefasst. Sieben Zufriedenheits- und sieben Outcomefragen sowie eine Frage, ob die KlientInnen die Einrichtung einer Freundin/ einem Freund empfehlen würden, waren allen Fragebogenversionen gemeinsam (exkl. Version „Arbeit“; siehe weiter oben). Diese „Standardfragen“ werden in Kapitel 9 für annähernde Vergleiche zwischen den sechs Behandlungsbereichen benutzt – auf die methodischen Einschränkungen wird an entsprechender Stelle hingewiesen. In Kapitel 10 werden die Ergebnisse einer kurzen Umfrage bei den teilnehmenden Institutionen dargestellt, in der es um die Fragen ging, ob der QuaTheSI-Institutionsbericht nützlich war, ob aufgrund der institutionsspezifischen Ergebnisse Veränderungen oder Massnahmen in den Einrichtungen vorgenommen wurden und ob die Institutionen an einer erneuten Erhebung im Jahr 2018 wieder teilnehmen würden. Im Schlusskapitel werden die wichtigsten Befunde des Gesamtberichts zusammengefasst.

### 1.3 Lesehilfe

Zur besseren Verständlichkeit sind die wichtigsten statistischen Kennzahlen in der folgenden Auflistung erklärt.

**Tabelle 1 Erklärung verwendeter statistischer Begriffe**

Begriff	Definition
Mittelwert (MW)/ Mean (M)	Arithmetisches Mittel (Durchschnitt) der Werte, z.B. Durchschnittsalter, Durchschnittszufriedenheit mit dem Angebot. Gibt nur in Kombination mit der Standardabweichung Aufschluss über die Verteilung der Antworten.
Standardabweichung, Streuung/ Standard deviation (SD)	Mass für die Streuung der Werte um den Mittelwert; mittlere Abweichung vom Mittelwert. Je kleiner die Standardabweichung, desto einheitlicher fallen die Antworten aus.
Anzahl/ Number (n)	Gibt die Anzahl Personen in einer Gruppe an (z.B. $n=50$ Männer, $n=30$ Frauen).

### 1.4 Beteiligung

#### 1.4.1 Beteiligung an der aktuellen Durchführung

Die folgenden Tabellen (Tabelle 2 und 3) zeigt die Anzahl beteiligter Einrichtungen und befragter KlientInnen pro Bereich und Sprachregion. Mehrere derselben Trägerschaft zugehörige Institutionen werden einzeln gezählt.

**Tabelle 2 Teilnahme QuaTheSI 2011-2016, ambulanter Sektor und teilstationäre Angebote**

	Beteiligte Einrichtungen					Beteiligte KlientInnen bzw. berücksichtigte Fragebögen									
	n					n					%				
	2011	2012	2013	2014	2016	2011	2012	2013	2014	2016	2011	2012	2013	2014	2016
Ambulante Suchtberatung															
Deutscheschweiz	7	14	19	12	16	437	690	809	478	674	53.9	64.1	73.6	59.9	73.7
Romandie	6	6	4	8	3	162	205	138	320	164	20.0	19.0	12.6	40.1	17.9
Tessin	4	3	2	0	2	212	182	152	0	76	26.1	16.9	13.8	0.0	8.3
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>811</b>	<b>1077</b>	<b>1099</b>	<b>798</b>	<b>914</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Substitutionsgestützte Behandlung															
Deutscheschweiz	1	3	3	1	5	65	114	171	50	272	26.5	32.0	51.5	31.6	72.5
Romandie	2	3	3	2	2	93	167	116	61	73	38.0	46.9	34.9	38.6	19.5
Tessin	2	2	2	2	1	87	75	45	47	30	35.5	21.1	13.6	29.8	8.0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>245</b>	<b>356</b>	<b>332</b>	<b>158</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Heroingestützte Behandlung															
Deutscheschweiz	4	5	4	3	5	195	210	203	104	209	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Romandie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Tessin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>195</b>	<b>210</b>	<b>203</b>	<b>104</b>	<b>209</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

	Beteiligte Einrichtungen					Beteiligte KlientInnen bzw. berücksichtigte Fragebögen									
	n					n					%				
	2011	2012	2013	2014	2016	2011	2012	2013	2014	2016	2011	2012	2013	2014	2016
Niederschwellige Einrichtungen															
Deutscheschweiz	7	3	0	9	5	277	124	32	282	157	76.5	51.5	0.0	91.0	77.7
Romandie	1	2	1	1	1	35	63	73	28	15	9.7	26.1	29.4	9.0	7.4
Tessin	1	1	1	0	1	50	54	0	0	30	13.8	22.4	70.6	0.0	14.9
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>362</b>	<b>241</b>	<b>105</b>	<b>310</b>	<b>202</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
BeWo - Betreutes und begleitetes Wohnen <sup>1</sup>															
Deutscheschweiz	-	7	4	11	8	-	85	32	153	99	-	93.4	30.5	100.0	100.0
Romandie	-	1	4	0	0	-	6	73	0	0	-	6.6	69.5	0.0	0.0
Tessin	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>91</b>	<b>105</b>	<b>153</b>	<b>99</b>	<b>-</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Bereich Arbeit <sup>2</sup>															
Deutscheschweiz	-	-	-	-	9 <sup>3</sup>	-	-	-	-	216 <sup>3</sup>	-	-	-	-	100.0 <sup>3</sup>
Romandie	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0.0
Tessin	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0.0
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>216</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.0</b>

*Bemerkung:* <sup>1</sup> Eine Institution hat nur 2 Fragebogen ans ISGF geschickt (für diese Institution konnte aufgrund des kleinen n's keine Auswertung gemacht werden; die beiden Fragebogen wurden dennoch in der Referenzgruppe berücksichtigt). <sup>2</sup> Die in dieser Tabelle aufgeführten Zahlen beziehen sich nur auf die Fragebogen „Arbeit“, die im ambulanten und teilstationären Bereich verwendet wurden (für diese Bereiche war der Fragebogen im Jahr 2016 erstmalig einsetzbar). <sup>3</sup> Eine Institution verwendete mehrheitlich deutschsprachige Fragebogen (daher wurde diese Institution als „deutschsprachig“ klassifiziert; lediglich ein französischsprachiger Fragebogen wurde verwendet).

**Tabelle 3 Teilnahme QuaTheSI 2010, 2012, 2014 und 2016, stationärer Sektor**

	Beteiligte Einrichtungen				Beteiligte KlientInnen bzw. berücksichtigte Fragebogen							
	n				n				%			
	2010	2012	2014	2016	2010	2012	2014	2016	2010	2012	2014	2016
Stationäre Suchttherapie <b>Drogen</b>												
Deutscheschweiz	34	28	26	28	381	356	335	336	74.1	64.7	73.1	80.0
Romandie	6	10	8	6	91	160	85	130	17.7	29.1	18.6	17.1
Tessin	2	2	2	1	42	34	38	24	8.2	6.2	8.3	2.9
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>514</b>	<b>550</b>	<b>458</b>	<b>490</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Stationäre Suchttherapie <b>Drogen – Bereich ARBEIT</b>												
Deutscheschweiz				13				160				80.8
Romandie				1				22				11.1
Tessin				1				16				8.1
<b>Total</b>				<b>15</b>				<b>198</b>				<b>100.0</b>
Stationäre Suchttherapie <b>Alkohol</b>												
Deutscheschweiz	12	13	8	11	280	356	179	253	62.9	73.6	48.9	71.7
Romandie	4	5	7	3	111	64	125	45	25.0	13.2	34.2	12.7
Tessin	3	3	2	2	54	64	62	55	12.1	13.2	16.9	15.6
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>445</b>	<b>484</b>	<b>366</b>	<b>353</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Stationäre Suchttherapie <b>Alkohol – Bereich ARBEIT</b>												
Deutscheschweiz				2				26				25.7
Romandie				2				20				19.8
Tessin				2				55				54.5
<b>Total</b>				<b>6</b>				<b>101</b>				<b>100.0</b>

*Bemerkung:* Da die Befragung zum Bereich Arbeit im Jahre 2016 erstmals a) auch in Arbeitsbereichen ausserhalb der stationären Suchttherapie durchgeführt wurden und b) der Fragebogen überarbeitet wurde, sind in Tabelle 3 für den Bereich Arbeit innerhalb der stationären Suchttherapie lediglich diejenigen Angaben zum Erhebungsjahr 2016 angegeben. Die Anzahl Personen im Bereich Arbeit sind in der Anzahl Personen in stationärer Suchttherapie enthalten.

### 1.4.2 Beteiligung an vergangenen Durchführungen

Tabellen 4 und 5 geben Aufschluss über die Teilnahme einzelner Einrichtungen nach Suchthilfebereich und Durchführungsjahr.

**Tabelle 4 Anzahl Teilnahmen in den vergangenen vier Durchführungen (2011, 2012, 2013, 2014, 2016) - ambulanter und teilstationärer Sektor**

Bereich	einmalige Teilnahme		zweimalige Teilnahme		dreimalige Teilnahme		Viermalige Teilnahme		Teilnahme an allen fünf Durchführungen		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Suchtberatung	22	44.0	8	16.0	13	26.0	5	10.0	2	4.0	50	100.0
Substitution	11	61.1	2	11.1	2	11.1	2	11.1	1	5.6	18	100.0
HeGeBe	3	33.3	2	22.2	1	11.1	1	11.1	2	22.2	9	100.0
K&A	13	68.4	1	5.3	2	10.5	3	15.8	0	0	19	100.0
BeWo	12	60.0	3	15.0	3	15.0	2	10.0	0	0	20	100.0

*Bemerkung:* Der Fragebogen „Arbeit“ wurde in dieser Tabelle nicht aufgeführt, da dieser im Jahr 2016 erstmalig im ambulanten/teilstationären Bereich eingesetzt wurde.

**Tabelle 5 Anzahl Teilnahmen in den vergangenen drei Durchführungen (2010, 2012, 2014, 2016) - stationärer Sektor**

Bereich	Einmalige Teilnahme		Zweimalige Teilnahme		Dreimalige Teilnahme		Teilnahme an allen vier Durchführungen		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Stationäre Suchttherapie – Alkohol	2	8.7	4	17.4	4	17.4	13	56.5	23	100.0
Stationäre Suchttherapie – Drogen	9	18.4	4	8.2	9	18.4	27	55.1	49	100.1*

*Bemerkung:* \*Rundungsfehler; Abweichungen in der Anzahl teilnehmender Institutionen in Tab. 3 und Tab. 5 hängen mit unterschiedlicher Teilnahmeaktivität, aber auch mit Änderungen in der Landschaft stationärer Therapieeinrichtungen zusammen (Schliessung und Neueröffnung von Einrichtungen, Umstrukturierung/konzeptuelle Änderungen hinsichtlich Zielgruppe u.a.) – davon waren oft eher kleinere Institutionen betroffen.

### 1.4.3 Ausschöpfungsquote der aktuellen Durchführung

Ausgehend von den Angaben auf [infodrog.ch/quatheda-zertifizierte-einrichtungen.html](http://infodrog.ch/quatheda-zertifizierte-einrichtungen.html) (abgerufen am 25.08.2016) existieren gegenwärtig 49 zertifizierte Trägerschaften (z.B. Stiftungen) mit stationären Betrieben, 42 Trägerschaften mit Suchtberatungsstellen, 14 Trägerschaften mit Substitutions-/HeGeBe-Stellen, 19 Trägerschaften mit BeWo, 14 Trägerschaften mit K&A-Betrieben und 26 im Bereich Arbeit. Anzahl teilnehmender Trägerschaften und Teilnahmequoten nach Sprachregion sind in Tabelle 6 aufgeführt. Die höchsten Teilnahmequoten zeigen sich in der stationären Therapie – in diesem Bereich wurde QuaTheDA zuerst eingeführt (Ausschöpfung über 80%). In der ambulanten Suchtberatung liegt die Ausschöpfung mit 23.8% am tiefsten.

**Tabelle 6 Vergleich der Anzahl aktuell teilnehmender Trägerschaften mit der Anzahl möglicher Trägerschaften gemäss [www.quatheda.ch](http://www.quatheda.ch), nach Suchthilfebereich und Sprachregion**

	Anzahl zertifizierte Trägerschaften gemäss quatheda.ch	2016 an QuaTheSI teilgenommen (nur zertifizierte Trägerschaften)	Teilnahmequote (%)
Stationäre Therapie - DROGEN	35	29	82.9
deutsch	24	22	91.7
französisch	9	5	55.6
italienisch	2	2	100.0
Stationäre Therapie - ALKOHOL	15	13	86.7
Deutsch*	9	9	100.0
französisch	5	3	60.0
italienisch	1	1	100.0
Suchtberatung	42	10	23.8
deutsch	30	8	26.7
französisch	10	1	10.0
italienisch	2	1	50.0
Substitution (inkl. HeGeBe)	14	6	42.9
deutsch	6	4	66.7
französisch	6	1	16.7
italienisch	2	1	50.0
BeWo	19	5	26.3
deutsch	19	5	26.3
französisch	0	0	-
italienisch	0	0	-
K&A	14	5	35.7
deutsch	9	3	33.3
französisch	4	1	2.05
italienisch	1	1	100.0
Bereich Arbeit**	26	9	34.6
deutsch	15	7	46.7
französisch	9	0	0.0
italienisch	2	2	100.0

*Bemerkung:* \* Eine Einrichtung ist im Bereich IX Entzug zertifiziert, hat an QuaTheSI stationär teilgenommen und ist in der Tabelle aufgeführt; \*\*Arbeitsbereiche innerhalb der stationären Therapie und eigenständige Arbeitsangebote. Die Tabelle enthält nur die Anzahl zertifizierter Trägerschaften. Innerhalb einer Trägerschaft können mehrere gleiche Angebote (z.B. I. Stationäre Suchttherapie) bestehen, sodass die Anzahl teilnehmender Institutionen höher ist als die Anzahl Trägerschaften. Eine Trägerschaft kann auch über verschiedene Angebote verfügen (z.B. I, II, IV). In diesem Fall werden die Trägerschaften pro zertifiziertem Angebotsbereich in der jeweiligen Rubrik aufgeführt und sind daher in der Gesamttabelle teilweise mehrfach gezählt.



Neben den zertifizierten Einrichtungen haben auch einige nicht zertifizierte Einrichtungen an der QuaTheSI-Befragungsrunde 2016 teilgenommen. Bei den ambulanten Suchtfachstellen waren 4 der insgesamt 21 teilnehmenden Einrichtungen nicht QuaTheDA-zertifiziert. 3 der 35 teilnehmenden Drogentherapieeinrichtungen sowie eine der 16 teilnehmenden Alkoholtherapieeinrichtungen waren nicht QuaTheDA-zertifiziert. Des Weiteren hat je eine nicht-zertifizierte Einrichtung sowohl im Bereich Substitutionsbehandlung als auch im Bereich HeGeBe teilgenommen.

#### 1.4.4 Überblick über die Stichproben

Tabelle 7 gibt einen vergleichenden Überblick über die Stichproben der einzelnen Behandlungsbereiche (detailliertere Stichprobenbeschreibungen finden sich in den jeweiligen Kapiteln). Zwischen ca. 60% und 80% der Teilnehmenden in den einzelnen Bereichen sind Männer. In der Suchtberatung, der stationären Alkoholtherapie sowie im Bereich Arbeit (ambulant/ teilstationär) ist die Männerrate am niedrigsten (66.9%, 64.6% respektive 58.8%), in niederschwelligen Angeboten, in der stationären Drogentherapie, sowie im stationären Arbeitsbereich (Drogen) am höchsten (79.8%, 79.2% respektive 80.2%). Die jüngste Klientel hat die stationäre Drogentherapie zu verzeichnen, in welcher gut ein Drittel der KlientInnen 30 Jahre oder jünger ist. In der Suchtberatung ist der höchste Anteil an über 60-Jährigen festzustellen (11.3%).

AusländerInnen (d.h. Personen, die im Ausland geboren wurden und bei denen beide Elternteile ebenfalls im Ausland geboren wurden) sind in der HeGeBe sowie in ambulanten/teilstationären Arbeitsbereichen am seltensten (8.7% bzw. 6.6%), während sie in niederschwelligen Angeboten (27.8%), der stationären Alkoholtherapie (26.0%) und im Bereich Arbeit (stationär Alkohol: 30.6%) eine vergleichsweise grosse Gruppe ausmachen. Die HeGeBe sowie der ambulante/teilstationäre Arbeitsbereich weist den höchsten Anteil an SchweizerInnen (d.h. in der Schweiz geborene Personen, bei denen mindestens ein Elternteil ebenfalls in der Schweiz geboren wurde) auf (mehr als 80%), der niedrigste Anteil ist in niederschwelligen Einrichtungen festzustellen (57.6%).

Juristische Massnahmen als Behandlungsgrundlage sind in der stationären Drogentherapie am häufigsten (26.2%), in der Substitutionsbehandlung und der stationären Alkoholtherapie hingegen am seltensten (beide 5.8%). Bei der Frage nach bisheriger Kontakt- bzw. Aufenthaltsdauer in der Einrichtung ist die Antwortkategorie „bis zu sechs Monaten“ zum Zeitpunkt der Befragung am häufigsten in der stationären Alkohol- und Drogentherapie (40.4% respektive 59.3%) sowie im Arbeitsbereich (stationär Alkohol; 50.5%) verzeichnet. Eine bisherige Kontakt- bzw. Aufenthaltsdauer von mehr als 5 Jahren zum Zeitpunkt der Befragung kann bei 70.5% der HeGeBe-KlientInnen und bei 41.3% der K&A-BesucherInnen festgestellt werden.

**Tabelle 7 Überblick über die Stichproben der einzelnen Behandlungsbereiche 2016**

	Suchtfachstellen (N=914) <sup>a, c</sup>		Substitutionsbehandlung (N=375) <sup>a</sup>		HeGeBe (N=209) <sup>a</sup>		Niederschwellige K&A (N=202) <sup>a</sup>		Begleitetes Wohnen (N=99) <sup>a</sup>		Stationäre Suchttherapie (Drogen) (N = 490) <sup>a</sup>		Stationäre Suchttherapie (Alkohol) (N = 353) <sup>a</sup>		Arbeit: ambulanter/teilstationärer Bereich (N = 216) <sup>a</sup>		Arbeit: Stationär (Drogen) (N = 198) <sup>a</sup>		Arbeit: Stationär (Alkohol) (N = 101) <sup>a</sup>	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Männer	602	66.9	256	72.3	151	74.4	154	79.8	70	72.9	376	79.2	223	64.6	127	58.8	154	80.2	75	74.3
Alter																				
bis 30 Jahre	157	17.7	46	13.1	9	4.5	20	10.7	14	14.9	162	35.3	46	13.7	28	14.0	55	29.7	6	6.4
31-45 Jahre	303	34.2	167	47.6	67	33.8	58	31.0	41	43.6	225	49.0	110	32.8	83	41.5	104	56.2	27	28.7
46-60 Jahre	325	36.7	132	37.6	114	57.6	90	48.1	35	37.2	70	15.3	149	44.5	83	41.5	26	14.1	51	54.3
über 60 Jahre	100	11.3	6	1.7	8	4.0	19	10.2	4	4.3	2	0.4	30	9.0	6	3.0	0	0.0	10	10.6
Ausländerstatus <sup>b</sup>																				
SchweizerIn	569	67.7	241	74.6	152	82.6	91	57.6	68	75.6	300	74.4	211	68.5	171	87.2	123	75.9	53	62.4
Secondo/a	73	8.7	32	9.9	16	8.7	23	14.6	9	10.0	43	10.7	17	5.5	12	6.1	21	13.0	6	7.1
AusländerIn	198	23.6	50	15.5	16	8.7	44	27.8	13	14.4	60	14.9	80	26.0	13	6.6	18	11.1	26	30.6
Juristische Massnahme	169	19.6	19	5.8	19	9.8	-	-	-	-	118	26.2	19	5.8	-	-	-	-	-	-
Kontakt-/Therapiedauer bis zur Befragung																				
unter 3 Monate	148	16.6	18	5.1	5	2.5	15	7.9	10	10.3	109	23.4	112	38.4	16	7.6	33	17.2	26	26.8
3 bis 6 Monate	150	16.9	23	6.5	4	2.0	24	12.7	9	9.3	79	17.0	61	20.9	17	8.1	42	21.9	23	23.7
6 Monate bis 1 Jahr	125	14.1	15	4.3	8	4.0	6	3.2	16	16.5	94	20.2	37	12.7	26	12.3	49	25.5	16	16.5
1 bis 2 Jahre	159	17.9	64	18.2	14	7.0	26	13.8	18	18.6	91	19.5	34	11.6	37	17.5	43	22.4	19	19.6
2 bis 5 Jahre	178	20.0	91	25.9	28	14.0	40	21.2	21	21.6	63	13.5	22	7.5	60	28.4	23	12.0	7	7.2
länger als 5 Jahre	129	14.5	141	40.1	141	70.5	78	41.3	23	23.7	30	6.4	26	8.9	55	26.1	2	1.0	6	6.2

*Bemerkung:* <sup>a</sup> Das Total der eingegangenen Fragebogen stimmt aufgrund fehlender Werte nicht immer mit dem Total aus den Berechnungen überein (es werden lediglich die gültigen Fälle berücksichtigt bei der Berechnung der Prozentwerte). <sup>b</sup> Als SchweizerIn wurden in der Schweiz geborene Personen klassifiziert, bei denen mindestens ein Elternteil ebenfalls in der Schweiz geboren wurde. Als Secondos wurden in der Schweiz geborene Personen klassifiziert, bei denen beide Elternteile im Ausland geboren wurden. Als AusländerIn wurden im Ausland geborene Personen klassifiziert, bei denen beide Elternteile im Ausland geboren wurden. Alle übrigen Personen wurden nicht klassifiziert (=fehlende Werte in dieser Variable). <sup>c</sup> Bei den ambulanten Suchtfachstellen sind hilfesuchende Angehörige von suchterkrankten Personen in der Beschreibung der Klientel einbezogen.

## 2 Resultate über alle Institutionen im Bereich ambulante Suchtberatungsstellen

### 2.1 Beschreibung der Teilnehmenden

Insgesamt haben 914 KlientInnen die Fragebogen ausgefüllt. Mehr Männer (66.9%,  $n = 602$ ) als Frauen (33.1%,  $n = 298$ ) füllten den Fragebogen aus<sup>1</sup>. Der Altersdurchschnitt der Klientel lag bei 44.3 (SD = 13.4) Jahren. Die Altersspanne lag zwischen 14 und 86 Jahren. 668 (74.2%) Teilnehmende wurden in der Schweiz geboren. Insgesamt wurden 232 (25.8%) Personen im Ausland geboren, davon 67 (30.5%) in Deutschland, 20 (9.1%) in Italien, 18 (8.2%) in Portugal und 12 (5.2%) in Frankreich (die 12 Personen ohne Angabe zum Geburtsort wurden bei der Berechnung der Prozentwerte nicht berücksichtigt). Von den 823 Personen, welche eine Angabe zu ihrer *ersten* Staatsangehörigkeit machten, besaßen 584 (71.0%) den Schweizer, 64 (7.8%) den deutschen, 44 (5.3%) den italienisch, 19 (2.3%) den portugiesischen und 11 (1.3%) den französischen Pass.

### 2.2 Grund und Dauer der aktuellen Beratung

Die Teilnehmenden wurden gefragt, aus welchem Motiv sie die Suchtberatung beanspruchen (bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich). Die Mehrheit ( $n = 725$ , 83.0%) war wegen eigener Suchtprobleme in Beratung, 81 Personen (9.3%) wegen Suchtproblemen einer Drittperson und 174 (19.9%) wegen anderer Probleme. Von den Personen, die wegen Suchtproblemen Dritter in Beratung waren und dazu eine Angabe machten, gab gut ein Drittel ( $n = 30$ , 38.5%) an, wegen ihres (Ehe)partners oder ihrer (Ehe)partnerin in Beratung zu sein, 25 Personen (32.1%) wegen ihres Sohnes oder ihrer Tochter und 11 (14.1%) wegen ihres Vaters oder ihrer Mutter. Die übrigen 12 Personen, welche eine Angabe zur Drittperson machten, teilen sich auf in Geschwister, Ex-PartnerIn, Klient, Kollege/ Freund, Vater/ Mutter des eigenen Kindes und Mehrfachnennungen. Insgesamt 19.6% ( $n = 169$ ) der Teilnehmenden waren aufgrund einer juristischen Massnahme in Behandlung. Langzeitkontakte mit der Beratungsstelle waren häufig festzustellen: 34.5% der Gesamtklientel besuchten die Suchtberatungsstelle seit mindestens zwei Jahren.

### 2.3 Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot

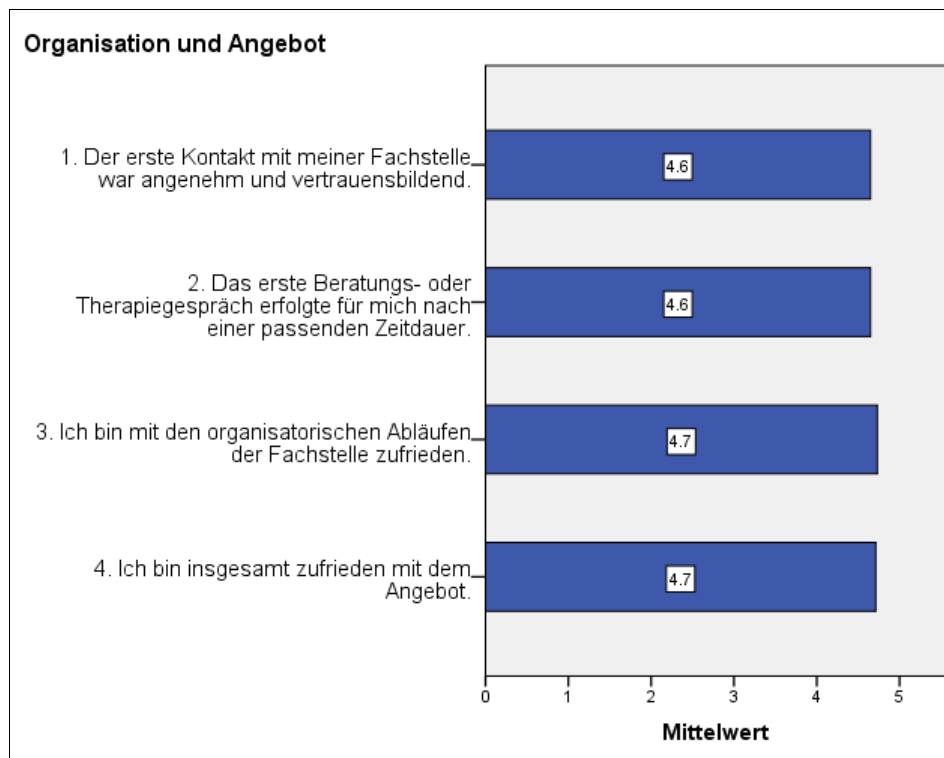
Die Fragen zur Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot in ambulanten Suchtberatungsinstitutionen erreichen allesamt hohe Mittelwerte (Tabelle 8, Abbildung 1). Die vier Fragen wurden von über 94.8%-97.6% der Klientel mit „trifft eher zu“ oder „trifft zu“ beantwortet.

---

<sup>1</sup> Das Total in den Berechnungen entspricht aufgrund fehlender Angaben (missings) nicht immer dem Total aller von den Institutionen zurückgeschickten Fragebögen. Wenn nichts anderes geschrieben wird, werden die fehlenden Werte zur Berechnung der Prozentwerte ausgeschlossen.

**Tabelle 8 Ambulante Suchtberatung: Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
1. Der erste Kontakt mit meiner Fachstelle war angenehm und vertrauensbildend.	4.6	.7	890
2. Das erste Beratungs- oder Therapiegespräch erfolgte für mich nach einer passenden Zeitdauer.	4.6	.7	874
3. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen der Fachstelle zufrieden.	4.7	.6	898
4. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot.	4.7	.5	894

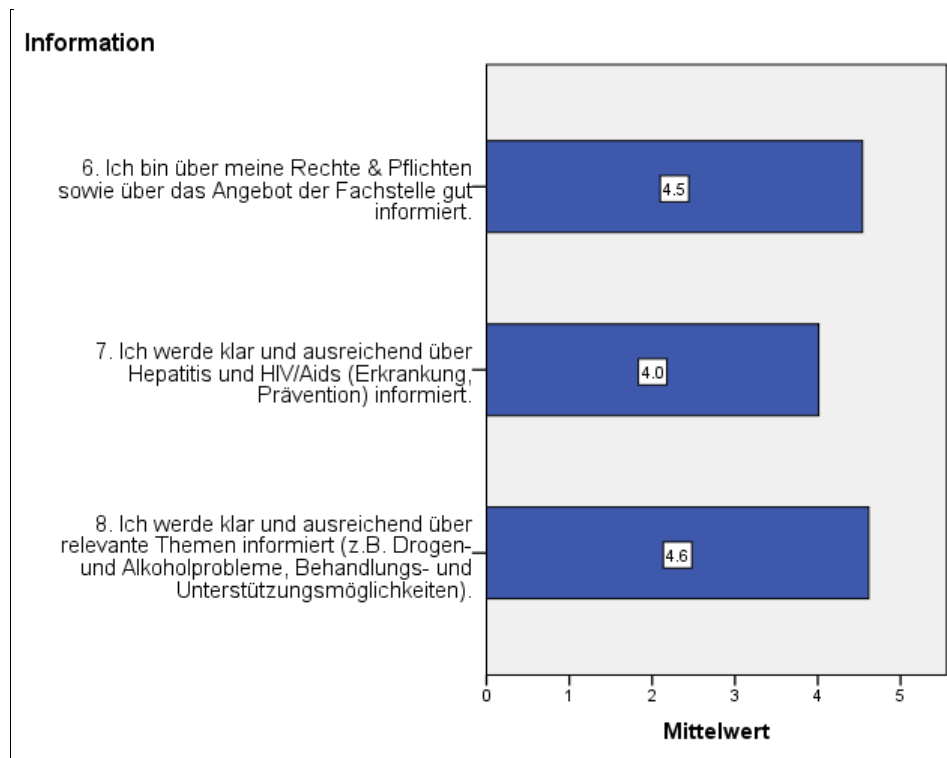
**Abbildung 1 Ambulante Suchtfachstellen: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot**

## 2.4 Zufriedenheit mit der erhaltenen Information

Der niedrigste Mittelwert der Fragen zur Qualität der erhaltenen Information kann bei der Frage zur Information über Hepatitis und HIV festgestellt werden ( $M = 4.0$ ,  $SD = 1.2$ ) (Tabelle 9, Abbildung 2). Dementsprechend stimmten 73.5% der Klientel der Frage nach der erhaltenen Information über Hepatitis und HIV zu, während 94.6% angeben, gut über relevante Themen (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungs- und Unterstützungsmöglichkeiten) informiert worden zu sein. Über Rechte und Pflichten fühlten sich 92.3% der Befragten gut informiert.

**Tabelle 9 Ambulante Suchtfachstellen: Zufriedenheit mit der erhaltenen Information**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
6. Ich bin über meine Rechte & Pflichten sowie über das Angebot der Fachstelle gut informiert.	4.5	.7	881
7. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert.	4.0	1.2	419
8. Ich werde klar und ausreichend über relevante Themen informiert (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungs- und Unterstützungsmöglichkeiten).	4.6	.7	835

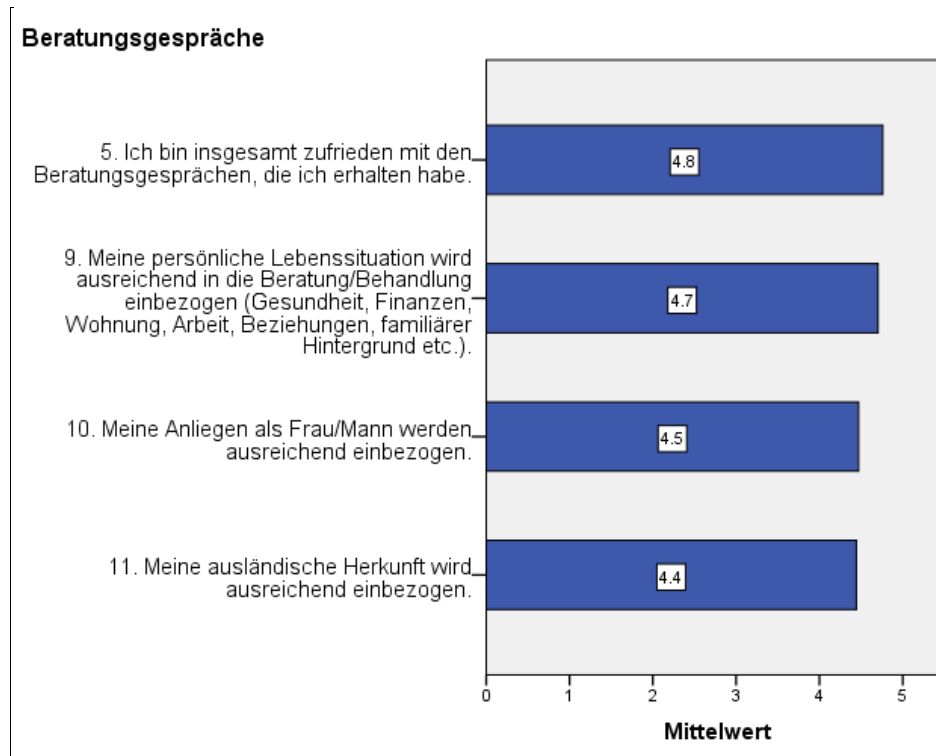
**Abbildung 2 Ambulante Suchtfachstellen: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit der erhaltenen Information**


## 2.5 Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen

Die Mittelwerte der Fragen zur Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen sind hoch (zwischen  $M = 4.4$  und  $4.8$ ) (Tabelle 10, Abbildung 3). 88.8% (Frage zum Einbezug der Herkunft) bis knapp 98.3% (Frage zur allgemeinen Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen) der Befragten beantworteten diese Fragen zustimmend.

**Tabelle 10 Ambulante Suchtfachstellen: Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Beratungsgesprächen, die ich erhalten habe.	4.8	.5	890
9. Meine persönliche Lebenssituation wird ausreichend in die Beratung/Behandlung einbezogen (Gesundheit, Finanzen, Wohnung, Arbeit, Beziehungen, familiärer Hintergrund etc.).	4.7	.6	864
10. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend einbezogen.	4.5	.8	600
11. Meine ausländische Herkunft wird ausreichend einbezogen.	4.4	.9	188

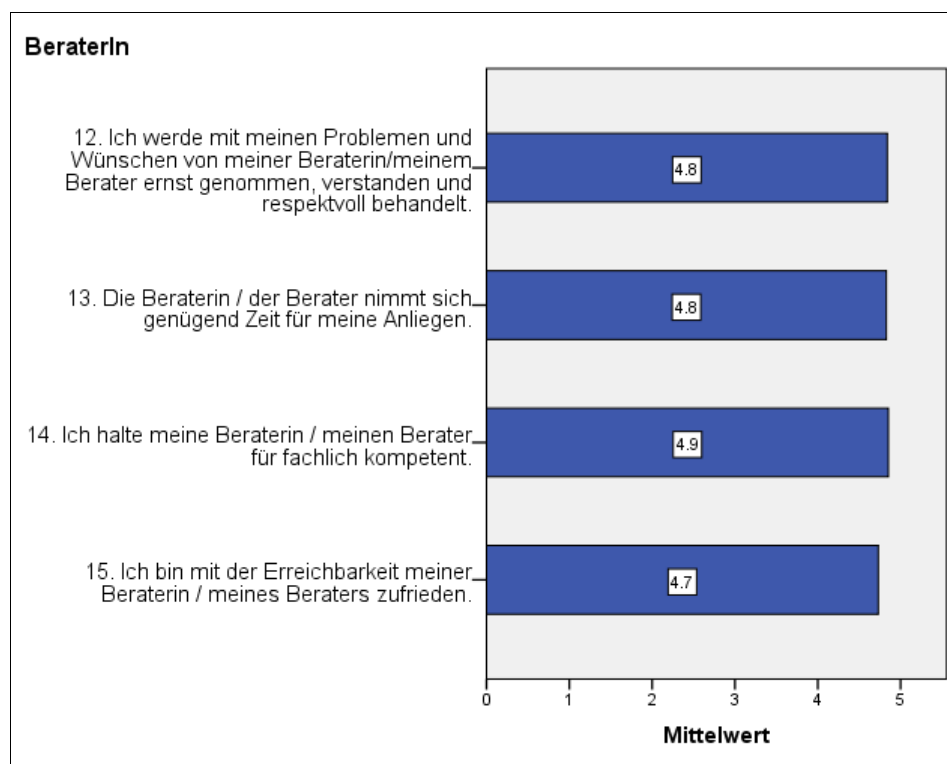
**Abbildung 3 Ambulante Suchtfachstellen: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen**

## 2.6 Zufriedenheit mit dem Berater/der Beraterin

Die Fragen zur Zufriedenheit mit dem Berater bzw. der Beraterin erreichen sehr hohe Zustimmungsraten (zwischen 96.8% und 98.7%). Die Mittelwerte zu diesen Fragen sind dementsprechend sehr hoch (Tabelle 11, Abbildung 4).

**Tabelle 11 Ambulante Suchtfachstellen: Zufriedenheit mit dem Berater/ der Beraterin**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
12. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von meiner Beraterin/meinem Berater ernst genommen, verstanden und respektvoll behandelt.	4.8	.4	891
13. Die Beraterin / der Berater nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen.	4.8	.4	893
14. Ich halte meine Beraterin / meinen Berater für fachlich kompetent.	4.9	.4	888
15. Ich bin mit der Erreichbarkeit meiner Beraterin / meines Beraters zufrieden.	4.7	.5	872

**Abbildung 4 Ambulante Suchtfachstellen: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit dem Berater/ der Beraterin**

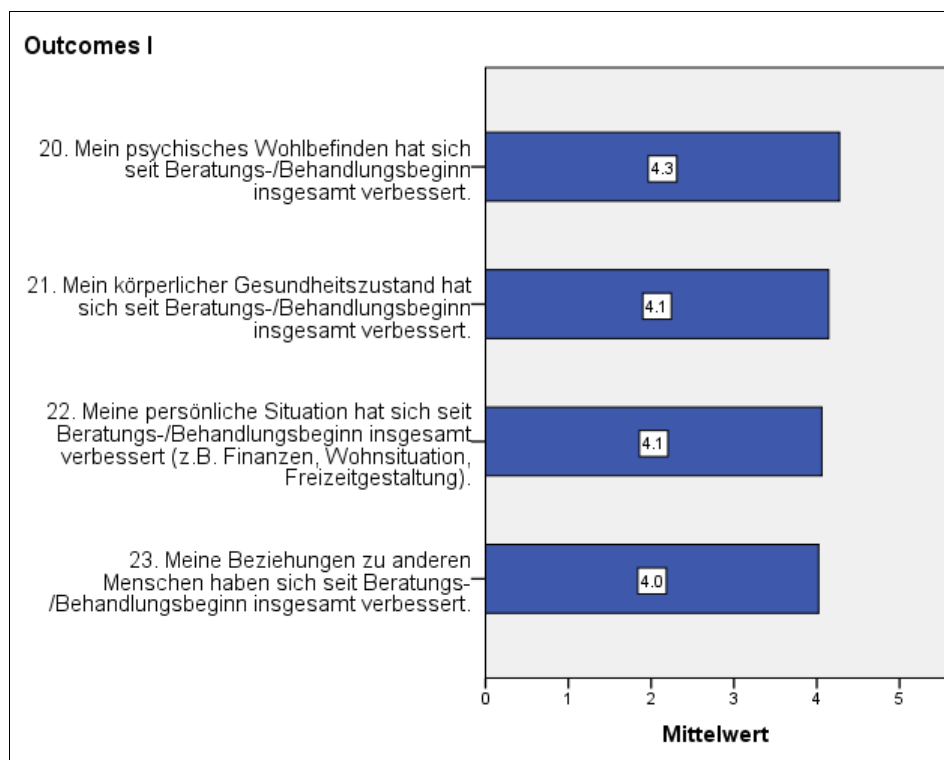
## 2.7 Auswirkungen der Suchtberatung

Die Mittelwerte des ersten Frageblocks zu den Auswirkungen der Suchtberatung bewegen sich um den Wert 4.0, was der Aussage „trifft eher zu“ entspricht (Tabelle 12, Abbildung 5). Den Fragen nach einer Verbesserung der Beziehungen zu anderen Menschen und der persönlichen Situation stimmen 73.9%-74.3% der Befragten zu, derjenigen zu einer Verbesserung des körperlichen Gesundheitszustands 77.3%. Insgesamt 83.6% der Befragten geben an, ihr psychisches Wohlbefinden habe sich seit Beratungsbeginn verbessert.



**Tabelle 12 Ambulante Suchtfachstellen: Auswirkungen der Suchtberatung I**

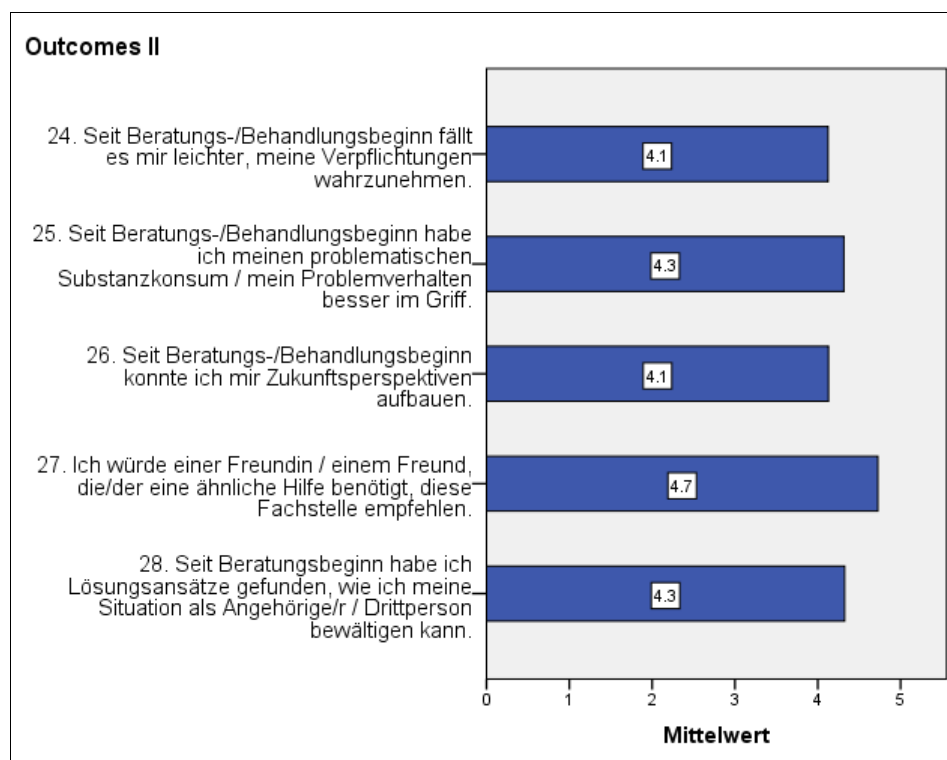
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
20. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	4.3	.8	847
21. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	4.1	.9	784
22. Meine persönliche Situation hat sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung).	4.1	.9	771
23. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	4.0	.9	786

**Abbildung 5 Ambulante Suchtfachstellen: Mittelwertdarstellung der Beurteilung der Auswirkungen der Suchtberatung I**

Die tiefsten Mittelwerte des zweiten Frageblocks zu den Auswirkungen der Suchtberatung zeigen sich bei den Fragen zur verbesserten Wahrnehmung von Verpflichtungen ( $M = 4.1$ ) und beim Aufbauen einer Zukunftsperspektive ( $M = 4.1$ ) (Tabelle 13, Abbildung 6). In Antworthäufigkeiten ausgedrückt, stimmten 77.4%-78.1% der Teilnehmenden den Fragen nach einem besseren Umgang mit Verpflichtungen und nach neuen Zukunftsperspektiven zu. Insgesamt 84.8% der Teilnehmenden geben an, seit Beratungsbeginn ihren problematischen Substanzkonsum bzw. ihr Problemverhalten besser meistern zu können. Fast alle Befragten (95.6%) würden ihre Fachstelle weiterempfehlen. Angehörige scheinen ebenfalls zufrieden zu sein mit der erhaltenen Beratung: 85.9% stimmen der Frage nach neuen Lösungsansätzen durch die Beratung zu.

**Tabelle 13 Ambulante Suchtfachstellen: Auswirkungen der Suchtberatung II**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
24. Seit Beratungs-/Behandlungsbeginn fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen.	4.1	.9	766
25. Seit Beratungs-/Behandlungsbeginn habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff.	4.3	.8	788
26. Seit Beratungs-/Behandlungsbeginn konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen.	4.1	.9	791
27. Ich würde einer Freundin / einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, diese Fachstelle empfehlen.	4.7	.6	880
28. Seit Beratungsbeginn habe ich Lösungsansätze gefunden, wie ich meine Situation als Angehörige/r / Drittperson bewältigen kann.	4.3	.8	71

**Abbildung 6 Ambulante Suchtfachstellen: Mittelwertdarstellung der Beurteilung der Auswirkungen der Suchtberatung II**


### 3 Resultate über alle Institutionen im Bereich Substitutionsbehandlung

#### 3.1 Beschreibung der Teilnehmenden

Insgesamt haben 375 KlientInnen die Fragebogen ausgefüllt. Mehr Männer (72.3%,  $n = 256$ ) als Frauen (27.7%,  $n = 98$ ) füllten den Fragebogen aus. Der Altersdurchschnitt der Klientel lag bei 42.3 (SD = 9.2) Jahren. Die Altersspanne lag zwischen 21 und 67 Jahren. 294 (82.6%) der Teilnehmenden wurden in der Schweiz geboren. Insgesamt wurden 62 (17.4%) Personen im Ausland geboren, davon 11 (17.7%) in Portugal, 10 (16.1%) in Italien und 9 in Deutschland (14.5%). Von den 327 Personen, welche eine Angabe zu ihrer ersten Staatsangehörigkeit machten, besaßen 251 (76.8%) den Schweizer, 31 (9.5%) den italienischen, 12 (3.2%) den portugiesischen und 10 (2.7%) den deutschen Pass.

#### 3.2 Grund und Dauer der aktuellen Behandlung/Beratung

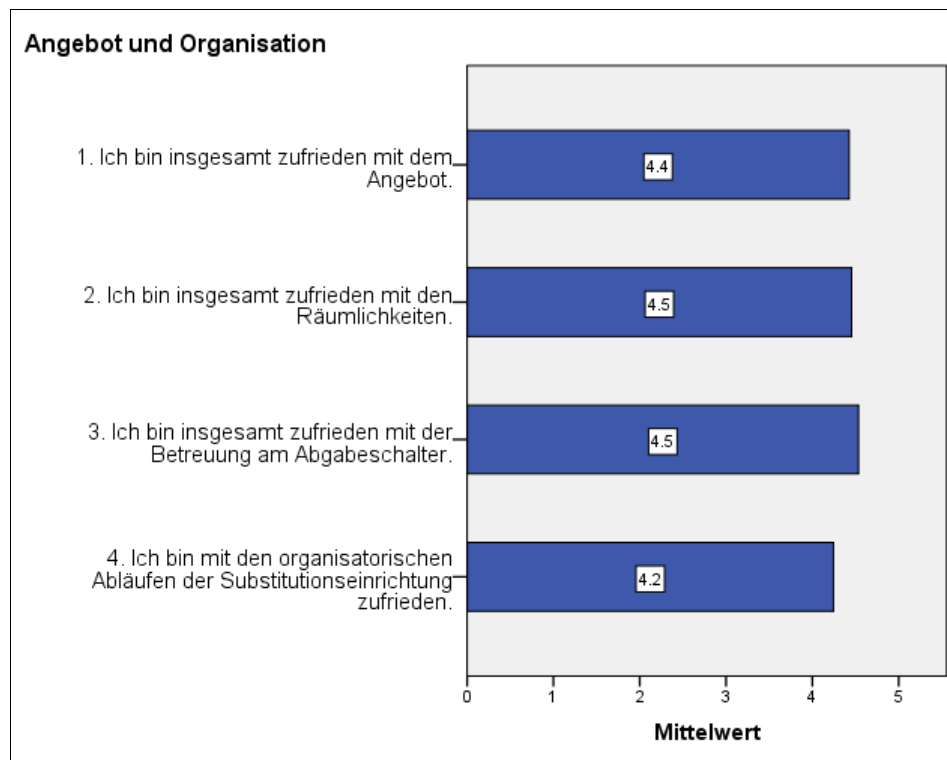
Nur wenige (5.8%,  $n = 19$ ) der Teilnehmenden waren aufgrund einer juristischen Massnahme in Behandlung. Insgesamt 40.1% ( $n = 141$ ) der Teilnehmenden waren seit mehr als fünf Jahren mit ihrer Substitutionseinrichtung in Kontakt.

#### 3.3 Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation

Die Mittelwerte aller Fragen zur Zufriedenheit mit dem Angebot oder der Organisation in substitutionsgestützten Einrichtungen bewegten sich zwischen 4.2 und 4.5 (Tabelle 14, Abbildung 7). Die Verteilung der Antworthäufigkeiten zeigt, dass die Frage nach der Organisation am seltensten zustimmende Antworten (85.0%) erhält. Alle anderen Fragen erhalten von mindestens 89.3% der Teilnehmenden positive Beurteilungen.

**Tabelle 14 Substitutionsbehandlung: Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
1. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot.	4.4	.8	361
2. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Räumlichkeiten.	4.5	.8	356
3. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Betreuung am Abgabeschalter.	4.5	.8	353
4. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen der Substitutionseinrichtung zufrieden.	4.2	.9	360

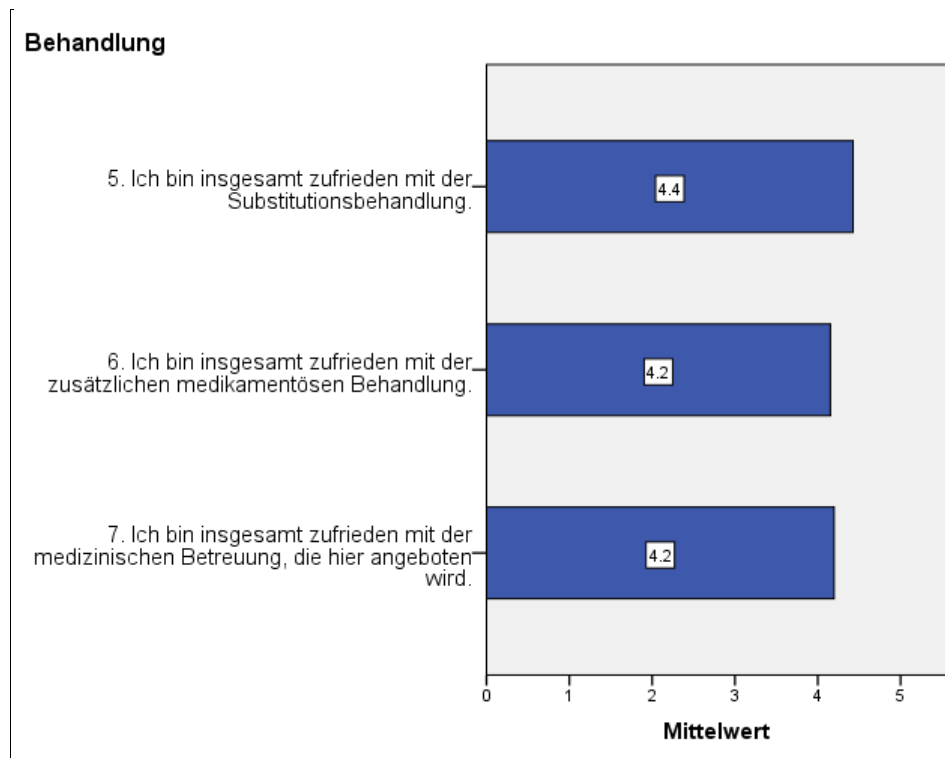
**Abbildung 7 Substitutionsbehandlung: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation**

### 3.4 Zufriedenheit mit der Behandlung

Die Mittelwerte der Fragen zur Qualität der erhaltenen Behandlung bewegen sich zwischen 4.2 und 4.4 (Tabelle 15, Abbildung 8). Ähnlich homogen fällt die Verteilung der Antworten aus: die Fragen erhalten von 80.1% (zusätzliche medikamentöse Behandlung) bis 88.3% (Substitutionsbehandlung) der Befragten zustimmende Antworten.

**Tabelle 15 Substitutionsbehandlung: Zufriedenheit mit der Behandlung**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Substitutionsbehandlung.	4.4	.9	358
6. Ich bin insgesamt zufrieden mit der zusätzlichen medikamentösen Behandlung.	4.2	1.1	236
7. Ich bin insgesamt zufrieden mit der medizinischen Betreuung, die hier angeboten wird.	4.2	1.0	289

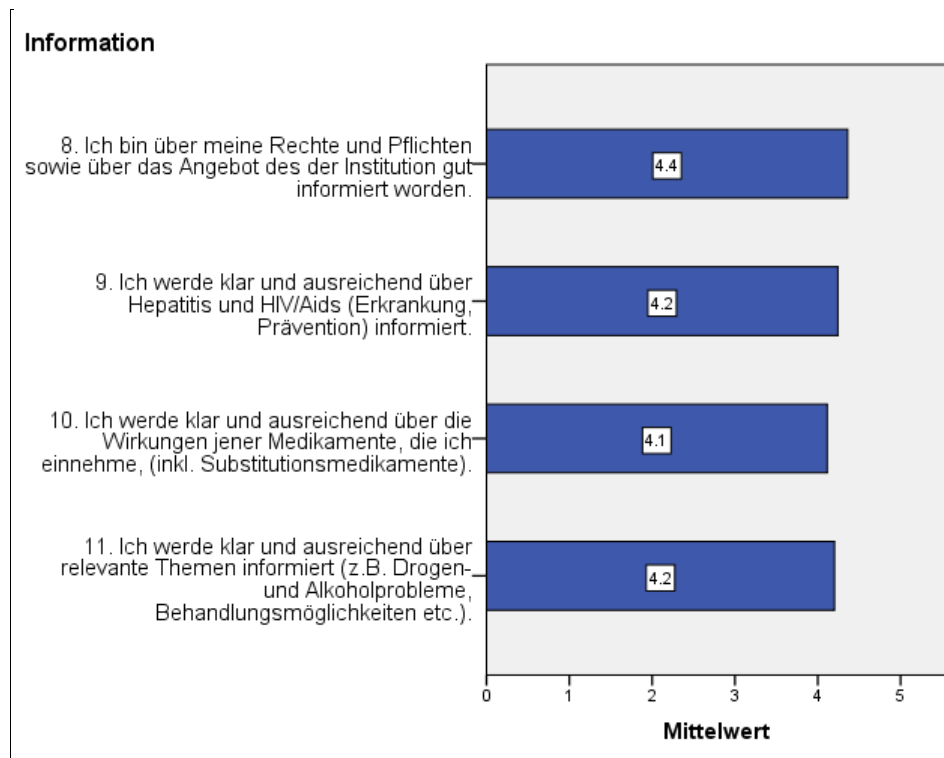
**Abbildung 8 Substitutionsbehandlung: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit der Behandlung**

### 3.5 Zufriedenheit mit der erhaltenen Information

Die Mittelwerte zu den Fragen zur Zufriedenheit mit den erhaltenen Informationen variieren zwischen 4.1 (Information über Medikamente) und 4.4 (Information über Rechte und Pflichten) (Tabelle 16, Abbildung 9). Analoges zeigt sich beim Ausmass der Zustimmung (mit 77.5% am tiefsten bei der Frage nach den Medikamenten und mit 85.5% am höchsten bei der Frage nach Informationen über Rechte und Pflichten).

**Tabelle 16 Substitutionsbehandlung: Zufriedenheit mit der erhaltenen Information**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
8. Ich bin über meine Rechte und Pflichten sowie über das Angebot des der Institution gut informiert worden.	4.4	1.0	358
9. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert.	4.2	1.0	310
10. Ich werde klar und ausreichend über die Wirkungen jener Medikamente, die ich einnehme, (inkl. Substitutionsmedikamente).	4.1	1.0	356
11. Ich werde klar und ausreichend über relevante Themen informiert (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungsmöglichkeiten etc.).	4.2	1.0	351

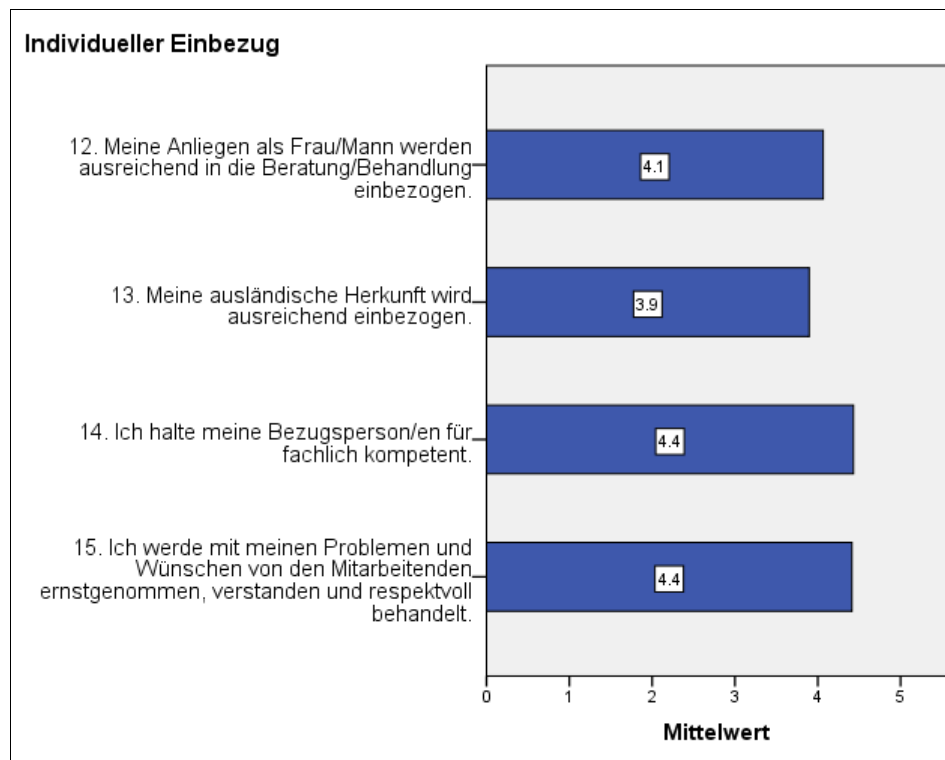
**Abbildung 9 Substitutionsbehandlung: Mittelwertdarstellung Zufriedenheit mit der erhaltenen Information**

### 3.6 Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug in die Behandlung/ Beratung

Die Mittelwerte der Fragen nach dem Einbezug von Gender- ( $M = 4.1$ ) und Herkunftsaspekten ( $M = 3.9$ ) liegen etwas tiefer als die Mittelwerte zu den Fragen nach der Kompetenz und dem entgegengebrachten Respekt (beide  $M = 4.4$ ) (Tabelle 17, Abbildung 10). Dementsprechend fühlten sich die Teilnehmenden vom Betreuungspersonal in hohem Mass ernst genommen (88.9% positive Antworten) und hielten dieses für kompetent (88.4% positive Antworten). Von den 67 Personen, welche die Frage nach dem angemessenen Einbezug ihrer ausländischen Herkunft beantworteten, gaben 68.7% eine zustimmende und 19.4% eine neutrale Antwort. Die Frage nach dem Einbezug des Genderaspekts wurde von 74.9% zustimmend und von 15.6% neutral beantwortet.

**Tabelle 17 Substitutionsbehandlung: Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug in die Behandlung/ Beratung**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
12. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend in die Beratung/Behandlung einbezogen.	4.1	1.1	231
13. Meine ausländische Herkunft wird ausreichend einbezogen.	3.9	1.1	67
14. Ich halte meine Bezugsperson/en für fachlich kompetent.	4.4	.8	353
15. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von den Mitarbeitenden ernstgenommen, verstanden und respektvoll behandelt.	4.4	.8	351

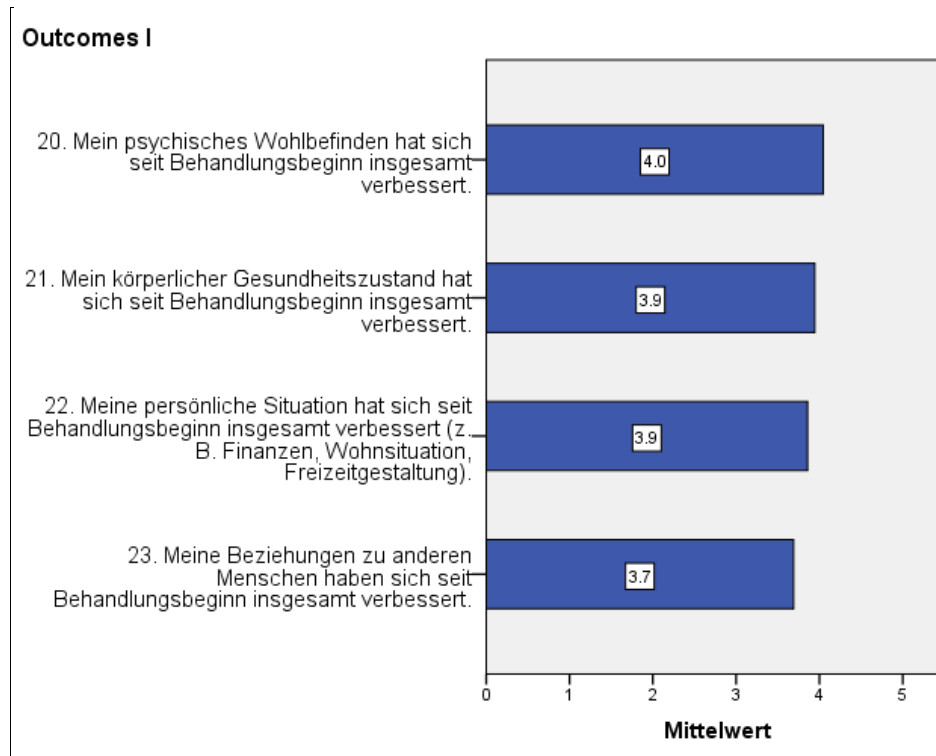
**Abbildung 10 Substitutionsbehandlung: Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug in die Behandlung/ Beratung**

### 3.7 Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung

Die Mittelwerte des ersten Frageblocks zu den Auswirkungen der Behandlung liegen zwischen 3.7 und 4.0 (Tabelle 18, Abbildung 11). Die Zustimmung bei diesen Fragen variiert zwischen 61.4% (Verbesserung in den Beziehungen zu anderen Menschen) und 76.9% (Verbesserung des psychischen Wohlbefindens). Der Anteil an neutralen Antworten ist mit 25.3% am grössten bei der Frage nach Verbesserungen in den Beziehungen zu anderen Menschen (bei allen anderen Fragen beträgt der Anteil an neutralen Antworten weniger als 20%).

**Tabelle 18 Substitutionsbehandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung I**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
20. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	4.0	.9	325
21. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	3.9	1.0	318
22. Meine persönliche Situation hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung).	3.9	1.2	316
23. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	3.7	1.1	308

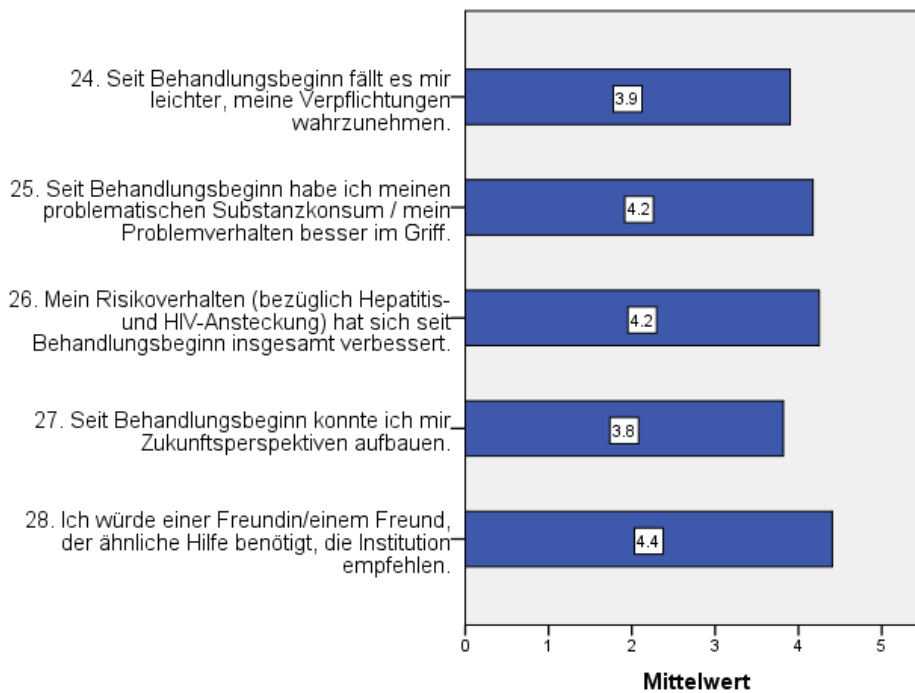
**Abbildung 11 Substitutionsbehandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung I**

Die Mittelwerte des zweiten Frageblocks zu den Auswirkungen der Substitutionsbehandlung bewegen sich um den Wert 4.0 („trifft eher zu“), während die Frage nach Weiterempfehlung einen deutlich höheren Mittelwert erreicht ( $M = 4.4$ ,  $SD = 0.9$ ) (Tabelle 19, Abbildung 12). Gemäss den Antworthäufigkeiten gaben hinsichtlich der Frage, ob seit Behandlungsbeginn Zukunftsperspektiven gefunden wurden, 64.5% der Befragten eine positive und 22.8% eine neutrale Antwort. Auf die Frage, ob es ihnen leichter falle, Verpflichtungen wahrzunehmen, antworteten 68.7% der Befragten zustimmend und 22.3% neutral. Die Fragen zur Verbesserung des Konsum- und des Risikoverhaltens werden von 81.3%, respektive 80.4% der Teilnehmenden positiv beantwortet. 87.5% der Befragten würden ihre Institution einer Freundin oder einem Freund weiterempfehlen, 8.8% beantworteten diese Frage neutral.

**Tabelle 19 Substitutionsbehandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung II**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
24. Seit Behandlungsbeginn fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen.	3.9	1.1	310
25. Seit Behandlungsbeginn habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff.	4.2	1.0	316
26. Mein Risikoverhalten (bezüglich Hepatitis- und HIV-Ansteckung) hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	4.3	1.0	224
27. Seit Behandlungsbeginn konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen.	3.8	1.1	307
28. Ich würde einer Freundin/einem Freund, der ähnliche Hilfe benötigt, die Institution empfehlen.	4.4	.9	320



**Abbildung 12 Substitutionsbehandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung II****Outcomes II**

## 4 Resultate über alle Institutionen im Bereich heroingestützte Behandlung

### 4.1 Beschreibung der Teilnehmenden

Insgesamt haben 209 KlientInnen den Fragebogen ausgefüllt. Mehr Männer (74.4%,  $n = 151$ ) als Frauen (25.6%,  $n = 52$ ) füllten den Fragebogen aus. Der Altersdurchschnitt der Teilnehmenden lag bei 46.5 (SD = 7.5) Jahren. Die Altersspanne lag zwischen 28 und 64 Jahren. 180 Teilnehmende wurden in der Schweiz geboren (88.7%). Von den 158 Personen, welche eine Angabe zu ihrer *ersten* Staatsangehörigkeit machten, besaßen 126 (79.7%) den Schweizer, zehn (4.8%) und sieben (3.3%) den deutschen Pass.

### 4.2 Grund und Dauer der aktuellen Behandlung/Beratung

Gut zwei Drittel der Befragten ( $n = 141$ , 70.5%) war seit mehr als 5 Jahren mit ihrer HeGeBe-Stelle in Kontakt und 14% besuchten die Stelle seit zwei bis fünf Jahren. HeGeBe als juristische Massnahme lag bei 19 Personen (9.8%) vor.

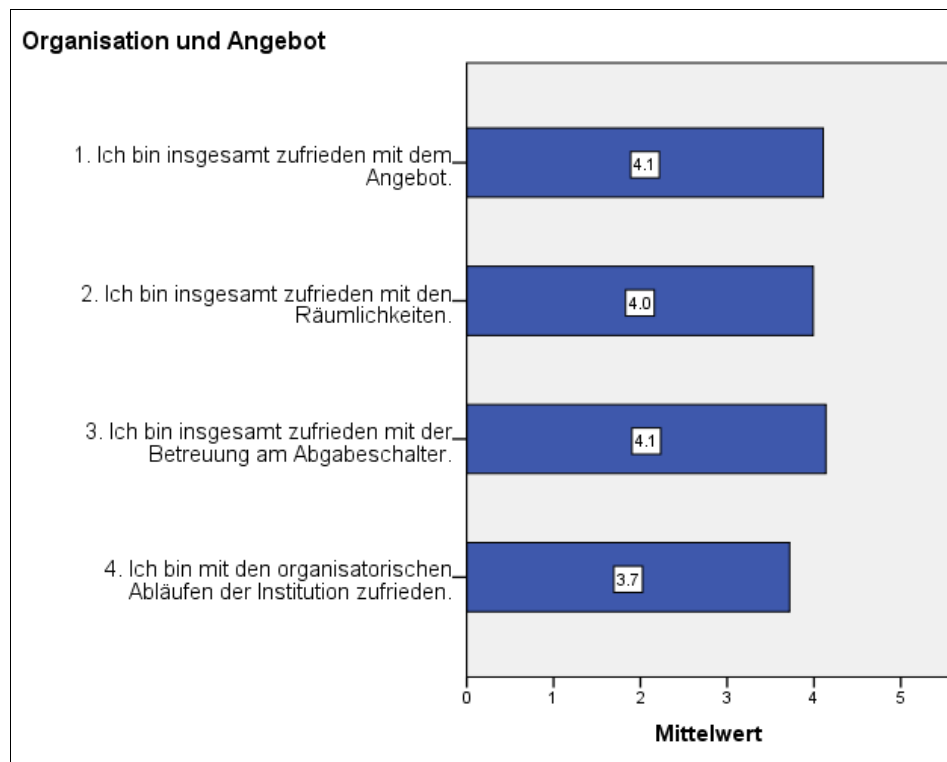
### 4.3 Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation

Der tiefste Mittelwert dieses Frageblocks wird bei der Frage nach den organisatorischen Abläufen der Fachstelle festgestellt ( $M = 3.7$ ,  $SD = 1.1$ ) (Tabelle 20, Abbildung 13). In Antworthäufigkeiten ausgedrückt, waren gut drei Viertel der Befragten mit dem Angebot (79.5%), den Räumlichkeiten (77.9%) und der Betreuung am Abgabeschalter (79.5%) zufrieden; zwischen 8.8% und 14.6% beantworteten diese Fragen neutral. Seltener waren die Befragten mit den organisatorischen Abläufen zufrieden: zu dieser Frage geben 60.6% eine zustimmende, 24.6% eine neutrale und 14.8% eine negative Antwort.

**Tabelle 20 Heroingestützte Behandlung: Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
1. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot.	4.1	.9	205
2. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Räumlichkeiten.	4.0	1.1	204
3. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Betreuung am Abgabeschalter.	4.1	1.0	205
4. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen der Institution zufrieden.	3.7	1.1	203

**Abbildung 13 Heroingestützte Behandlung: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation**

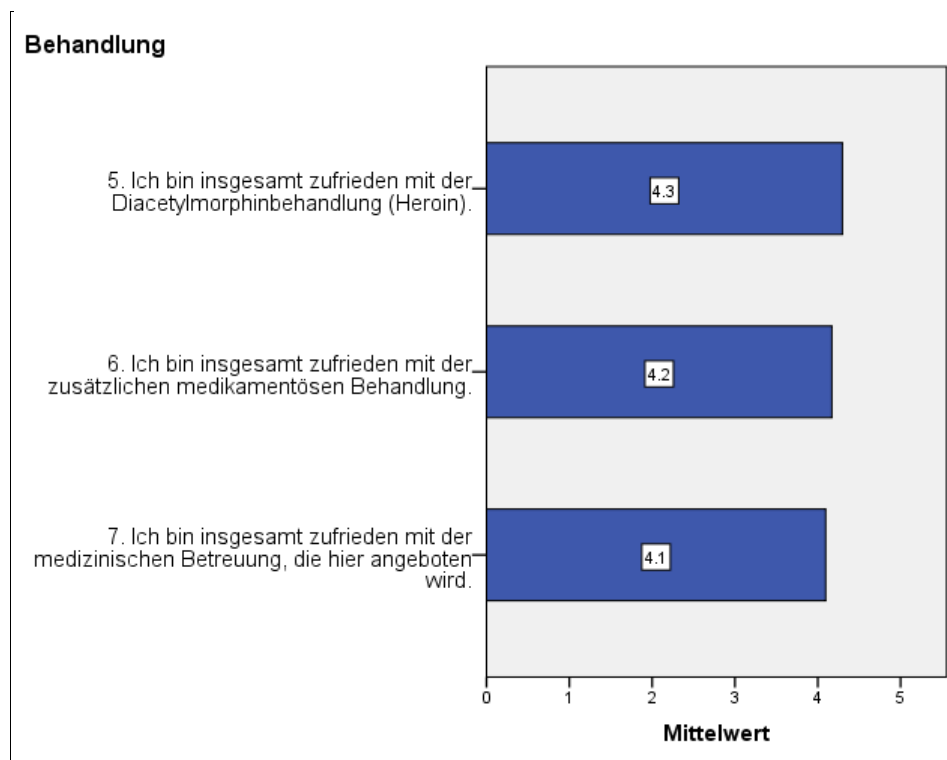


#### 4.4 Zufriedenheit mit der Behandlung

Die Mittelwerte dieser Fragen liegen leicht höher als der Wert 4.0, der der Antwort „trifft eher zu“ entspricht (Tabelle 21, Abbildung 14). Die Verteilung der Antworten zeigt, dass 77.4% der Befragten mit der medizinischen Betreuung zufrieden waren, während 16.1% diese Frage mit „unentschieden“ beantworteten. Die HeGeBe wurde von insgesamt 82.2% positiv bewertet, die zusätzliche medikamentöse Behandlung von 79.0%.

**Tabelle 21 Heroingestützte Behandlung: Zufriedenheit mit der Behandlung**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Diacetylmorphinbehandlung (Heroin).	4.3	1.0	202
6. Ich bin insgesamt zufrieden mit der zusätzlichen medikamentösen Behandlung.	4.2	1.0	176
7. Ich bin insgesamt zufrieden mit der medizinischen Betreuung, die hier angeboten wird.	4.1	1.0	199

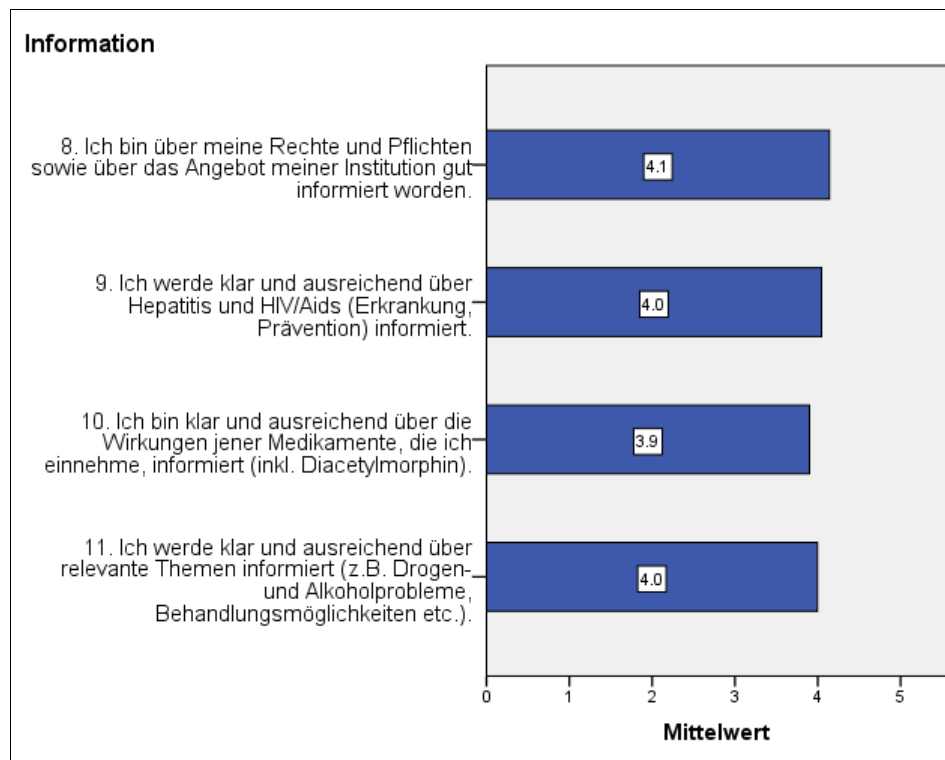
**Abbildung 14 Heroingestützte Behandlung: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit der Behandlung**


#### 4.5 Zufriedenheit mit der erhaltenen Information

Die Mittelwerte der Fragen zur erhaltenen Information liegen zwischen 3.9 und 4.1 (Tabelle 22, Abbildung 15). Gemäss der Antworthäufigkeiten fühlten sich die Teilnehmenden am besten über ihre Rechte und Pflichten sowie über das Angebot ihrer Institution informiert (79.5% Zustimmung), gefolgt von Informationen über Hepatitis und HIV/Aids (74.8%), Informationen zu relevanten Themen (z.B. Drogen und Alkoholprobleme, Behandlungsmöglichkeiten; 72.1%) und schlussendlich Informationen über die Wirkung von eingenommenen Medikamenten (70.0%).

**Tabelle 22 Heroingestützte Behandlung: Zufriedenheit mit der erhaltenen Information**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
8. Ich bin über meine Rechte und Pflichten sowie über das Angebot meiner Institution gut informiert worden.	4.1	1.0	205
9. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert.	4.0	1.1	202
10. Ich bin klar und ausreichend über die Wirkungen jener Medikamente, die ich einnehme, informiert (inkl. Diacetylmorphin).	3.9	1.1	200
11. Ich werde klar und ausreichend über relevante Themen informiert (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungsmöglichkeiten etc.).	4.0	1.0	201

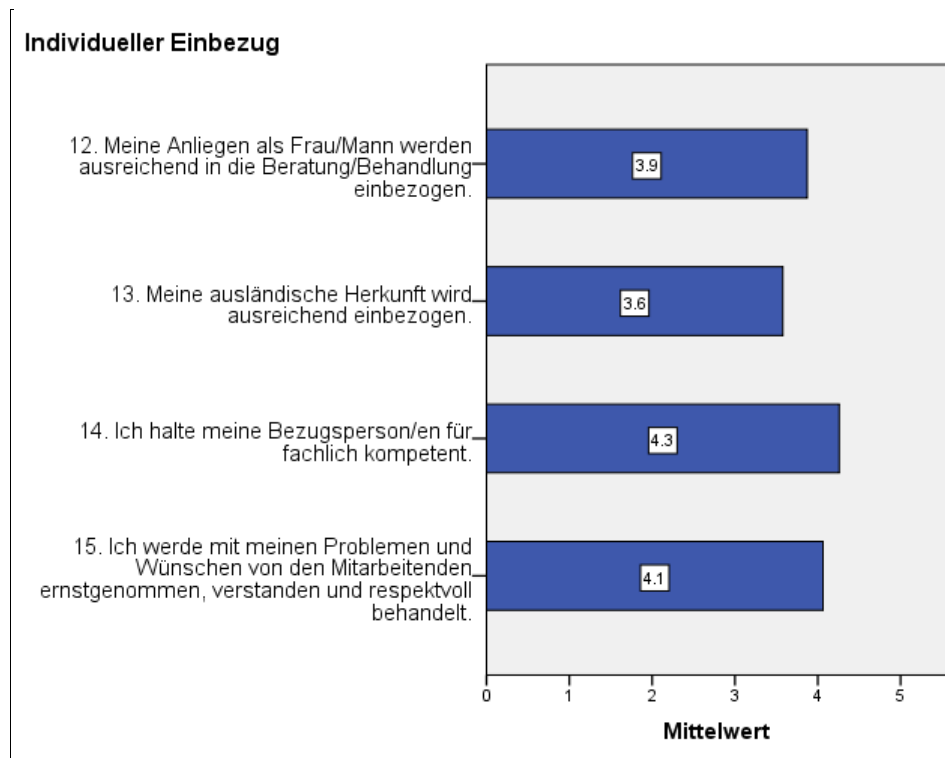
**Abbildung 15 Heroingestützte Behandlung: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit der erhaltenen Information**

#### 4.6 Individueller Einbezug in die Behandlung/ Beratung

Die Mittelwerte zu den Fragen zum ausreichenden Einbezug individueller Aspekte in der Beratung oder Behandlung schwanken zwischen 3.6 und 4.3 (Tabelle 23, Abbildung 16). Die Frage nach dem Einbezug des Genderaspekts ruft bei 69.4% der Teilnehmenden zustimmende Antworten hervor, die Frage nach dem Einbezug der Herkunft bei 57.9%. Von ihren Betreuungspersonen ernst genommen, verstanden und respektvoll behandelt fühlten sich 76.8% der Befragten; 16.7% beantworteten diese Frage neutral, 6.4% negativ. Mit der Kompetenz der Betreuenden waren 83.1% zufrieden.

**Tabelle 23 Heroingestützte Behandlung: Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug in die Behandlung/ Beratung**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
12. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend in die Beratung/Behandlung einbezogen.	3.9	1.1	157
13. Meine ausländische Herkunft wird ausreichend einbezogen.	3.6	1.2	19
14. Ich halte meine Bezugsperson/en für fachlich kompetent.	4.3	.9	201
15. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von den Mitarbeitenden ernstgenommen, verstanden und respektvoll behandelt.	4.1	1.0	203

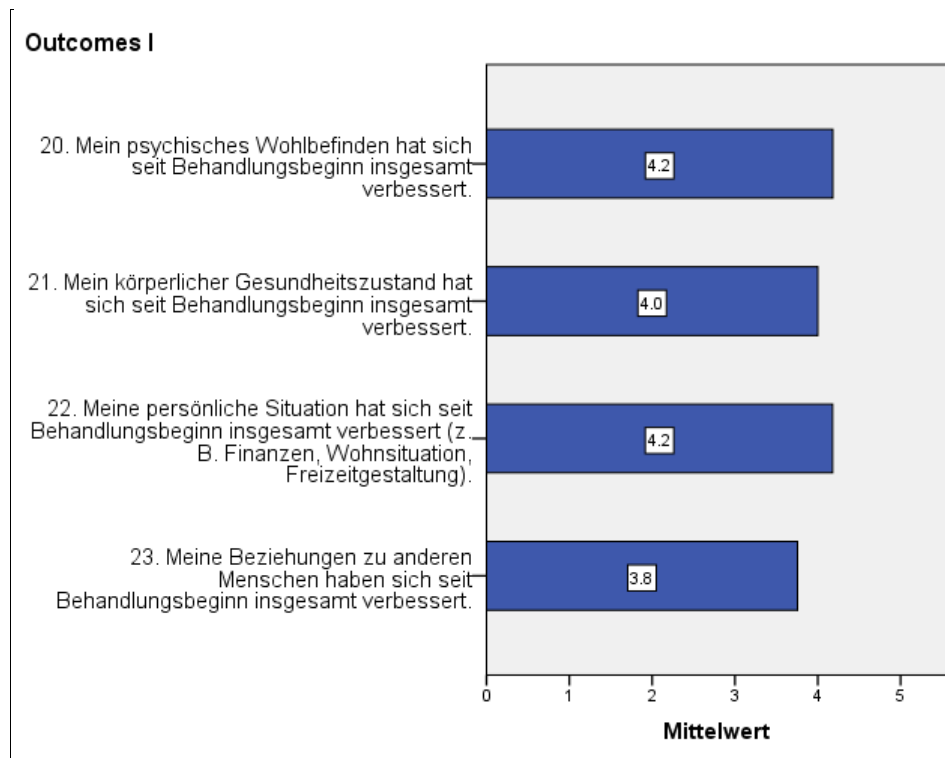
**Abbildung 16 Heroingestützte Behandlung: Individueller Einbezug in die Behandlung/ Beratung**

#### 4.7 Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung

Der Mittelwert der Frage nach einer Verbesserung der Beziehungen zu anderen Menschen liegt tiefer ( $M = 3.8$ ,  $SD = 1.0$ ) als die Mittelwerte der übrigen Fragen (Tabelle 24, Abbildung 17). Dementsprechend stimmten nur 61.5% der Befragten einer Verbesserung ihrer persönlichen Beziehungen seit Behandlungsbeginn zu, während diese Frage von 28.5% neutral und von 10.0% negativ beantwortet wurde. Einer Verbesserung ihres psychischen Wohlbefindens, ihres körperlichen Gesundheitszustands und ihrer persönlichen Situation seit Beginn der HeGeBe stimmten hingegen zwischen 73.0% und 79.9% der Befragten zu; 14.1%-18.5% beantworteten diese Frage neutral.

**Tabelle 24 Heroingestützte Behandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung I**

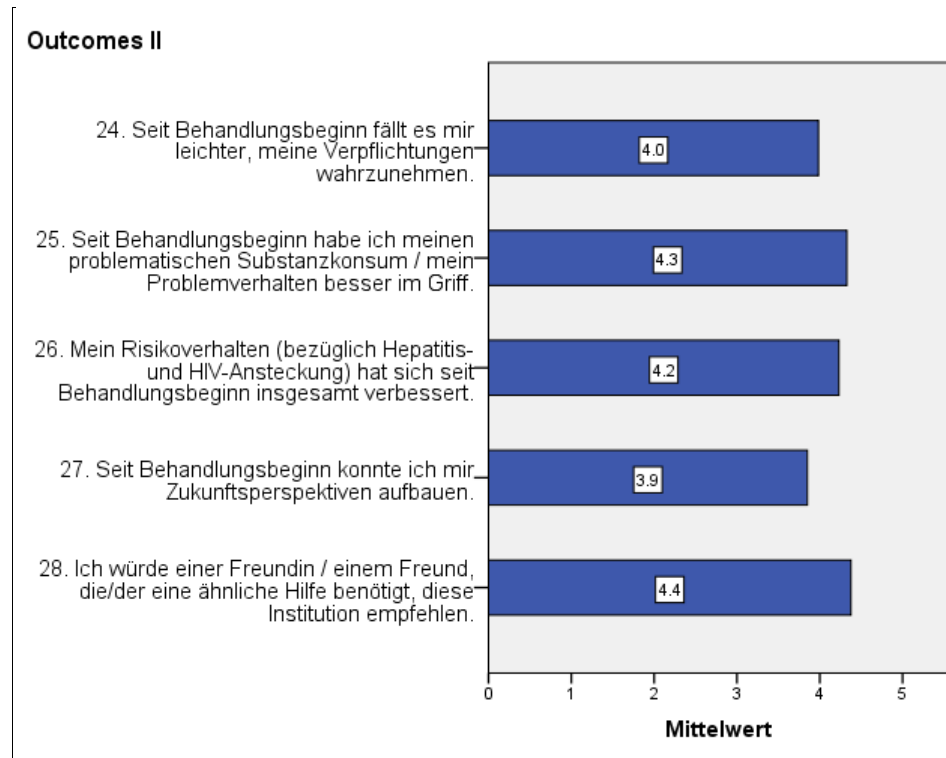
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
20. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	4.2	.9	199
21. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	4.0	1.0	200
22. Meine persönliche Situation hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung).	4.2	.9	202
23. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	3.8	1.0	200

**Abbildung 17 Heroingestützte Behandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung I**

Beim zweiten Frageblock zu den Auswirkungen der HeGeBe ist der Mittelwert zur Frage nach Zukunftsperspektiven am niedrigsten ( $M = 3.9$ ,  $SD = 1.0$ ). Höher fallen die Mittelwerte vor allem bei den Fragen zur Verbesserung des problematischen Substanzkonsums/ Problemverhaltens ( $M=4.3$ ;  $SD=0.8$ ) und des Risikoverhaltens ( $M=4.2$ ,  $SD=1.0$ ) aus sowie bei der Frage, ob die KlientInnen die Institution weiterempfehlen würden ( $M=4.4$ ,  $SD=1.0$ ; Tabelle 25, Abbildung 18). Die Antworthäufigkeiten widerspiegeln die Mittelwerte: 85.7%, respektive 80.1% der Befragten gaben an, ihr Konsum- bzw. Risikoverhalten habe sich seit Beginn der HeGeBe verbessert. Einer besseren Wahrnehmung ihrer Verpflichtungen stimmten 71.8% zu. Am wenigsten scheint die HeGeBe den Aufbau von Zukunftsperspektiven zu begünstigen: dieser Frage stimmten 68.7% zu, während 20.4% sie neutral beurteilten.

**Tabelle 25 Heroingestützte Behandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung II**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
24. Seit Behandlungsbeginn fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen.	4.0	1.0	202
25. Seit Behandlungsbeginn habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff.	4.3	.8	196
26. Mein Risikoverhalten (bezüglich Hepatitis- und HIV-Ansteckung) hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert.	4.2	1.0	181
27. Seit Behandlungsbeginn konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen.	3.9	1.0	201
28. Ich würde einer Freundin / einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, diese Institution empfehlen.	4.4	1.0	199

**Abbildung 18 Heroingestützte Behandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung I**




## 5 Resultate über alle Institutionen im Bereich niederschwellige Kontakt- und Anlaufstellen

### 5.1 Beschreibung der Teilnehmenden

Insgesamt haben 202 KlientInnen den Fragebogen ausgefüllt. Mehr Männer (79.8%,  $n = 154$ ) als Frauen (20.2%,  $n = 39$ ) füllten den Fragebogen aus. Der Altersdurchschnitt der Teilnehmenden lag bei 46.9 (SD = 10.9) Jahren. Die Altersspanne lag zwischen 19 und 75 Jahren. 131 Teilnehmende wurden in der Schweiz geboren (68.2%). Insgesamt wurden 61 Personen (31.8%) im Ausland geboren, davon neun in Italien (18.8%), acht in Deutschland (16.7%) und 6 (12.5%) in Spanien (alle anderen Geburtsländer:  $n < 5$ ). Von den 140 Personen, welche eine Angabe zu ihrer *ersten* Staatsangehörigkeit machten, besaßen 100 (71.4%) den Schweizer, 15 (10.7%) den italienischen und fünf (3.6%) den deutschen Pass.

### 5.2 Häufigkeit und Dauer der aktuellen Behandlung/Beratung

Die Teilnehmenden wurden gefragt, wie oft sie das Angebot des Zentrums benutzen. Hier antworteten 31.6% ( $n = 59$ ) mit „täglich“, 46.0% ( $n = 86$ ) mit „mehrmals pro Woche“, 12.8% ( $n = 24$ ) mit „1x pro Woche“ und 9.6% ( $n = 18$ ) mit „weniger als 1x pro Woche“. Nach der Dauer der aktuellen Behandlung/ Beratung gefragt, gaben 41.3% der Befragten an, seit mehr als fünf Jahren mit der Institution in Kontakt zu sein; 21.2% der Befragten besuchte die Institution seit zwei bis fünf Jahren und 13.8% seit einem bis zwei Jahren.

### 5.3 Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation

Die Frage „Es entspricht meinem Bedürfnis als Frau, dass die Einrichtung ein paar Stunden pro Woche nur für uns Frauen zugänglich ist.“ weist mit 3.2 (SD = 1.6) den tiefsten Mittelwert aus. Ebenfalls relativ niedrig ist der Mittelwert hinsichtlich der Zufriedenheit mit den organisatorischen Abläufen ( $M = 3.9$ ; SD = 1.2). Am höchsten fällt der Mittelwert bei der Frage nach der Akzeptanz der Regeln der Hausordnung aus ( $M = 4.4$ , SD = 1.1) (Tabelle 26, Abbildung 19). Dementsprechend verhält es sich mit der Verteilung der Antworten: Die oben erwähnte Frage (spezielle Öffnungszeiten für Frauen) wurde nur von 45.5% positiv beurteilt. Die Frage nach den organisatorischen Abläufen des Zentrums wurde von 72.6% der Befragten zustimmend beantwortet. Mit den Räumlichkeiten waren 80.6% der Teilnehmenden zufrieden. Gleichzeitig nahmen 82.5% der Befragten die Räumlichkeiten als sauber und hygienisch wahr. Insgesamt zufrieden mit dem Angebot waren 82.5% der Befragten, während 84.4% angaben, die Hausordnung akzeptieren zu können.

**Tabelle 26 Niederschwellige K&A: Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
1. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot.	4.3	1.0	194
2. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen dieser Einrichtung zufrieden.	3.9	1.2	175
3. Es entspricht meinem Bedürfnis als Frau, dass die Einrichtung ein paar Stunden pro Woche nur für uns Frauen zugänglich ist.	3.2	1.6	22
5. Ich kann die Regeln der Hausordnung akzeptieren.	4.4	1.1	192
6. Die Räume der Einrichtung sind sauber und entsprechen meinen Ansprüchen von Hygiene.	4.3	1.0	194
7. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Räumlichkeiten.	4.2	1.1	175

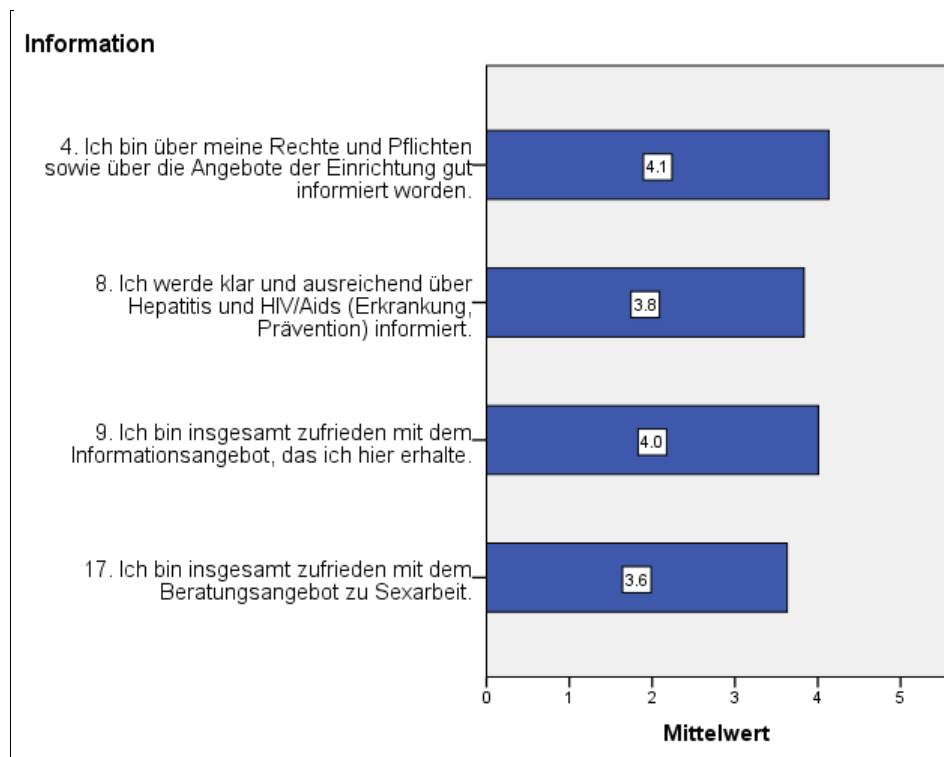
**Abbildung 19 Niederschwellige K&A: Mittelwertdarstellung Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation**

#### 5.4 Zufriedenheit mit dem Informationsangebot

Die Mittelwerte zu diesen Fragen variieren zwischen 3.6 und 4.1 (Tabelle 27, Abbildung 20). In Häufigkeiten ausgedrückt, waren 55.6% mit dem Beratungsangebot zu Sexarbeit zufrieden und 65.1% mit dem Informationsangebot zu Hepatitis/ HIV. Über ihre Rechte und Pflichten fühlten sich 77.7% gut informiert. Insgesamt wurde das Informationsangebot von 72.7% der Befragten als zufriedenstellend beurteilt.

**Tabelle 27 Niederschwellige K&A: Zufriedenheit mit dem Informationsangebot**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
4. Ich bin über meine Rechte und Pflichten sowie über die Angebote der Einrichtung gut informiert worden.	4.1	1.2	193
8. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert.	3.8	1.4	126
9. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Informationsangebot, das ich hier erhalte.	4.0	1.3	172
17. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Beratungsangebot zu Sexarbeit.	3.6	1.3	54

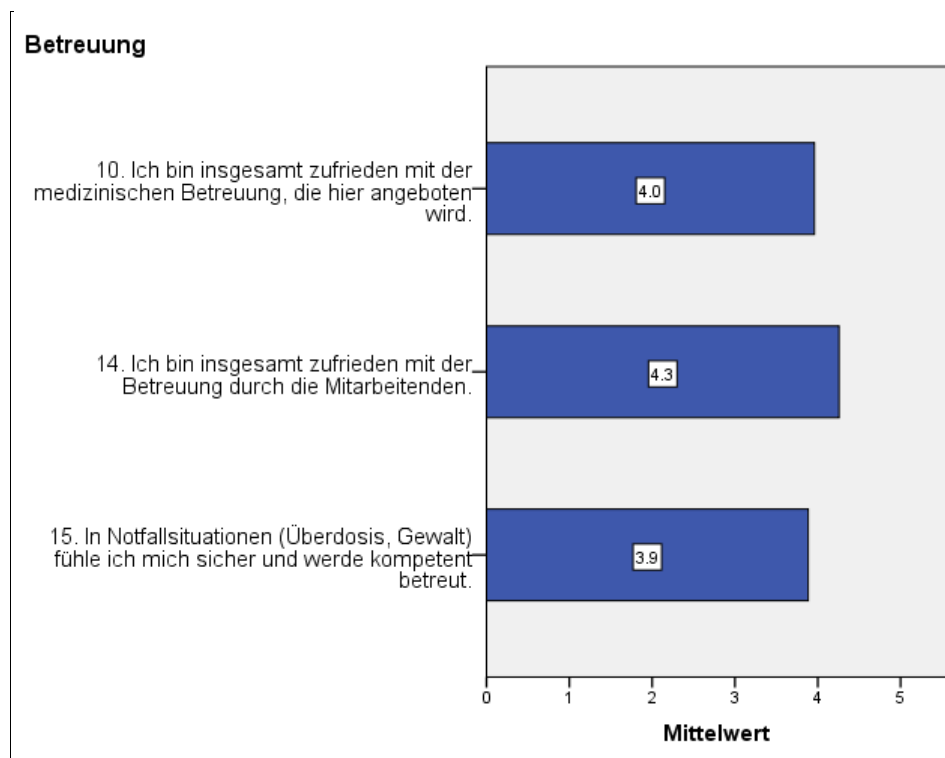
**Abbildung 20 Niederschwellige K&A: Mittelwertdarstellung Zufriedenheit mit dem Informationsangebot**

## 5.5 Zufriedenheit mit der Betreuung

Die Mittelwerte der Fragen zur Zufriedenheit mit der Betreuung durch das Team liegen zwischen 3.9 und 4.3 (Tabelle 28, Abbildung 21). Gemäss der Antworthäufigkeiten fühlten sich 85.0% der Befragten von den Mitarbeitenden gut betreut. Mit der medizinischen Betreuung waren 72.5% zufrieden. In Notfallsituationen kompetent betreut fühlten sich 68.7%; diese Frage wurde von 15.6% neutral und von 15.6% negativ beurteilt.

**Tabelle 28 Niederschwellige K&A: Zufriedenheit mit der Betreuung**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
10. Ich bin insgesamt zufrieden mit der medizinischen Betreuung, die hier angeboten wird.	4.0	1.3	120
14. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Betreuung durch die Mitarbeitenden.	4.3	1.0	187
15. In Notfallsituationen (Überdosis, Gewalt) fühle ich mich sicher und werde kompetent betreut.	3.9	1.3	147

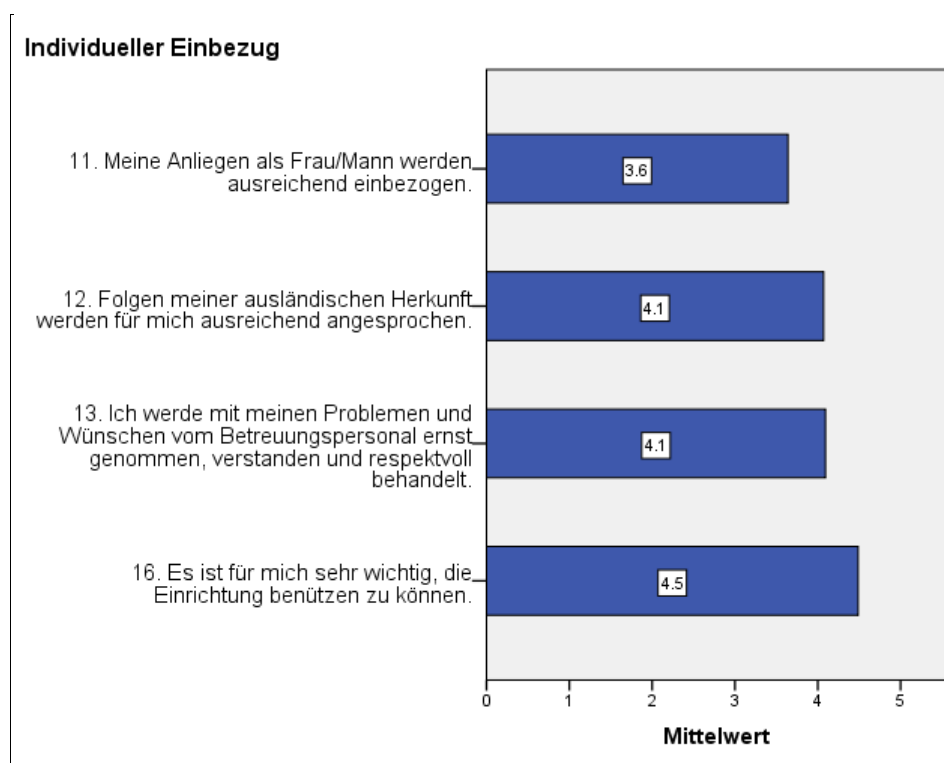
**Abbildung 21 Niederschwellige K&A: Mittelwertdarstellung Zufriedenheit mit der Betreuung**

## 5.6 Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug

Der niedrigste Mittelwert kann bei der Frage zum Einbezug der Anliegen als Frau/ Mann festgestellt werden ( $M = 3.6$ ,  $SD = 1.4$ ), der höchste bei der Frage zur Wichtigkeit der Benutzung der Einrichtung ( $M = 4.5$ ,  $SD = 0.9$ ) (Tabelle 29, Abbildung 22). Die Antworthäufigkeiten zeigen, dass 59.6% der Befragten den Einbezug des Genderaspekts positiv beurteilten (21.3% „unentschieden“); beim Einbezug der ausländischen Herkunft waren es 72.1% (18.6% „unentschieden“). Ernst genommen, verstanden und respektiert fühlten sich 77.1% der Teilnehmenden. 88.9% gaben an, es sei für sie wichtig, die Einrichtung benutzen zu können.

**Tabelle 29 Niederschwellige K&A: Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
11. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend einbezogen.	3.6	1.4	89
12. Folgen meiner ausländischen Herkunft werden für mich ausreichend angesprochen.	4.1	1.1	43
13. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen vom Betreuungspersonal ernst genommen, verstanden und respektvoll behandelt.	4.1	1.1	192
16. Es ist für mich sehr wichtig, die Einrichtung benützen zu können.	4.5	.9	189

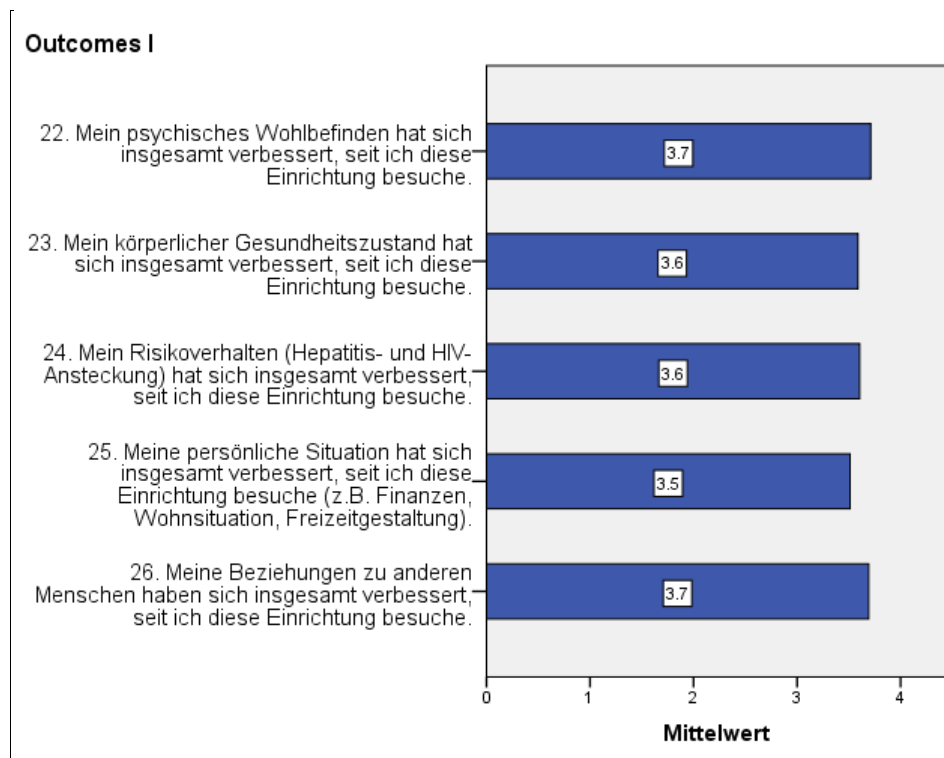
**Abbildung 22 Niederschwellige K&A: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug**

## 5.7 Beurteilung der Auswirkungen des K&A-Kontakts

Die Mittelwerte zum ersten Block der Outcomefragen sind eher niedrig und variieren zwischen 3.5 und 3.7 (Tabelle 30, Abbildung 23). Dementsprechend sind die Zustimmungsraten eher bescheiden. Ungefähr 60% der Befragten gaben an, seit Therapiebeginn eine Verbesserung in den folgenden Bereichen erfahren zu haben: psychisches Wohlbefinden (63.3%, 23.3% neutral); körperlicher Gesundheitszustand (58.9%; 22.3% neutral); Risikoverhalten (60.5%, 19.4% neutral); persönliche Situation (57.7%, 20.8% neutral) und Beziehungen zu anderen Menschen (62.9%; 19.1% neutral).

**Tabelle 30 Niederschwellige K&A: Beurteilung der Auswirkungen des K&A-Kontakts I**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
22. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche.	3.7	1.1	180
23. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche.	3.6	1.2	175
24. Mein Risikoverhalten (Hepatitis- und HIV-Ansteckung) hat sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche.	3.6	1.4	124
25. Meine persönliche Situation hat sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung).	3.5	1.3	168
26. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche.	3.7	1.2	178

**Abbildung 23 Niederschwellige K&A: Mittelwertdarstellung der Beurteilung der Auswirkungen des K&A-Kontakts I**

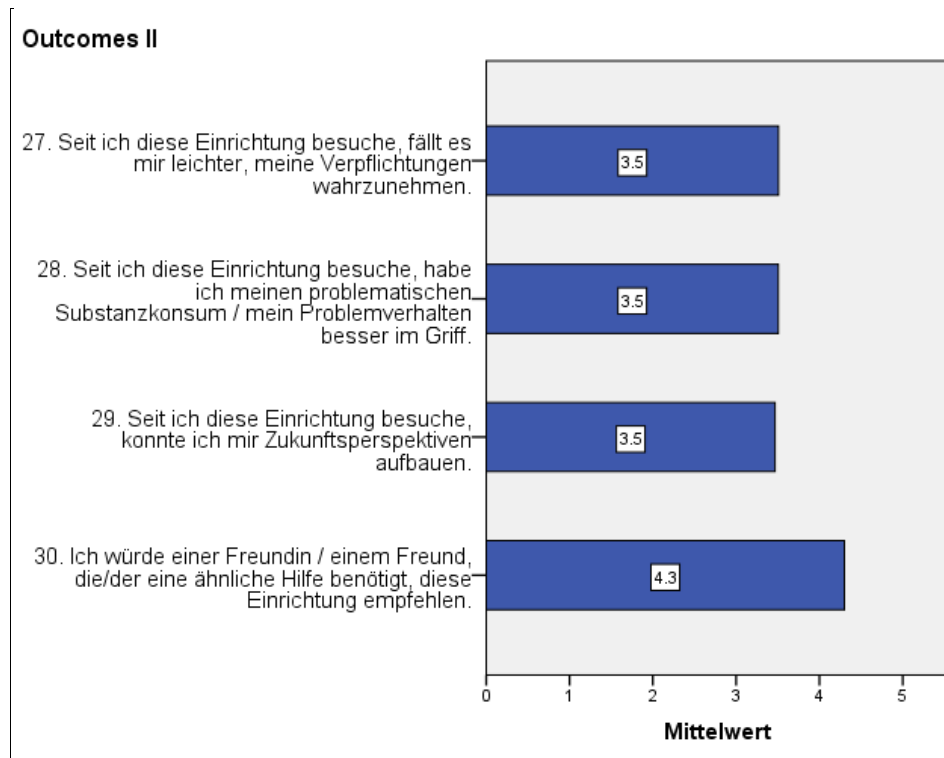
Auch im zweiten Frageblock zu den Auswirkungen des K&A-Kontakts sind die Mittelwerte eher niedrig – bei den Fragen zu einer verbesserten Wahrnehmung von Verpflichtungen, einer Verbesserung hinsichtlich des problematischen Substanzkonsums/ des Problemverhaltens sowie dem Aufbau von Zukunftsperspektiven liegt er bei 3.5. Allerdings sind die Standardabweichungen bei diesen Fragen relativ hoch (SD = zwischen 1.2 und 1.3), d.h. es herrscht Uneinigkeit bezüglich diesen Fragen. Der höchste Mittelwert ist bei der Frage nach einer Weiterempfehlung der Institution an betroffene FreundInnen festzustellen (M = 4.3, SD = 1.0) (Tabelle 31, Abbildung 24). Mehr als 50% der Befragten gaben an, seit Beginn ihres Kontakts mit dem Zentrum ihre Verpflichtungen besser wahrnehmen zu können (Zustimmung=58.4%; 21.4% unentschiedene Antworten), ihr Konsum- oder Problemverhalten besser im Griff zu haben (Zustimmung=54.6%; 26.3% unentschiedene

Antworten) und Zukunftsperspektiven aufgebaut zu haben (Zustimmung=55.0%; 24.0% unentschiedene Antworten). 83.2% der Befragten würden das Zentrum weiterempfehlen.

**Tabelle 31 Niederschwellige K&A: Beurteilung der Auswirkungen des K&A-Kontakts II**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
27. Seit ich diese Einrichtung besuche, fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen.	3.5	1.2	173
28. Seit ich diese Einrichtung besuche, habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff.	3.5	1.2	152
29. Seit ich diese Einrichtung besuche, konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen.	3.5	1.3	171
30. Ich würde einer Freundin / einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, diese Einrichtung empfehlen.	4.3	1.0	190

**Abbildung 24 Niederschwellige K&A: Mittelwertdarstellung der Beurteilung der Auswirkungen des K&A-Kontakts II**



## 6 Resultate über Institutionen im Bereich begleitetes Wohnen

### 6.1 Beschreibung der Teilnehmenden

Insgesamt haben 99 KlientInnen den Fragebogen ausgefüllt. Mehr Männer (72.9%,  $n = 70$ ) als Frauen (27.1%,  $n = 26$ ) füllten den Fragebogen aus. Der Altersdurchschnitt der Klientel lag bei 42.2 (SD = 10.7) Jahren. Die Altersspanne lag zwischen 18 und 64 Jahren. 82 (83.7%) der Befragten wurden in der Schweiz geboren. Von den 88 Personen, welche eine Angabe zu ihrer *ersten* Staatsangehörigkeit machten, besaßen 71 (80.7%) den Schweizer Pass.

### 6.2 Grund und Dauer der aktuellen Begleitung

Die Teilnehmenden wurden nach ihrer Motivation zur Nutzung des Angebots gefragt (Mehrfachantworten möglich). Sehr viele Teilnehmende gaben Suchtprobleme an ( $n = 71$ , 72.4%), 45 Personen (45.9%) machten psychische und 28 Personen (28.6%) andere Probleme geltend. Insgesamt 23.7% der Befragten wurden seit mehr als 5 Jahren von der Institution betreut/begleitet, 21.6% zwischen 2 und 5 Jahren und 18.6% zwischen 1 und 2 Jahren.

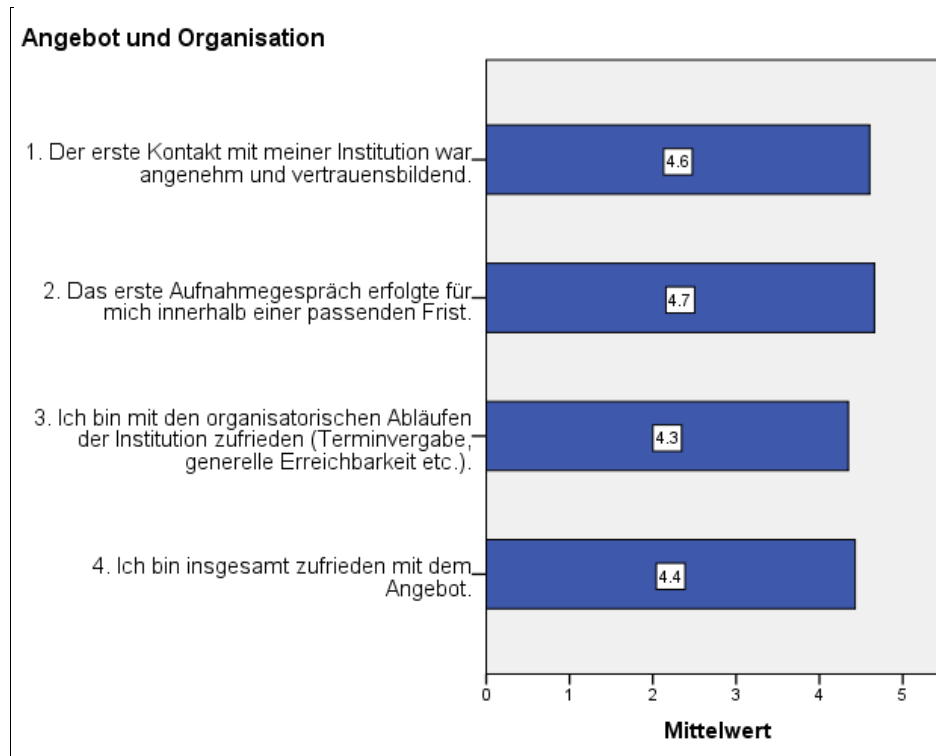
### 6.3 Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation

Die Mittelwerte der Fragen zur Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation liegen mit 4.3 bis 4.7 hoch (Tabelle 32, Abbildung 25). Zwischen 86.7% und 95.7% der Befragten gaben zustimmende Antworten auf die Fragen.

**Tabelle 32 Begleitetes Wohnen: Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
1. Der erste Kontakt mit meiner Institution war angenehm und vertrauensbildend.	4.6	.7	96
2. Das erste Aufnahmegespräch erfolgte für mich innerhalb einer passenden Frist.	4.7	.6	94
3. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen der Institution zufrieden (Terminvergabe, generelle Erreichbarkeit etc.).	4.3	.9	98
4. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot.	4.4	.8	98



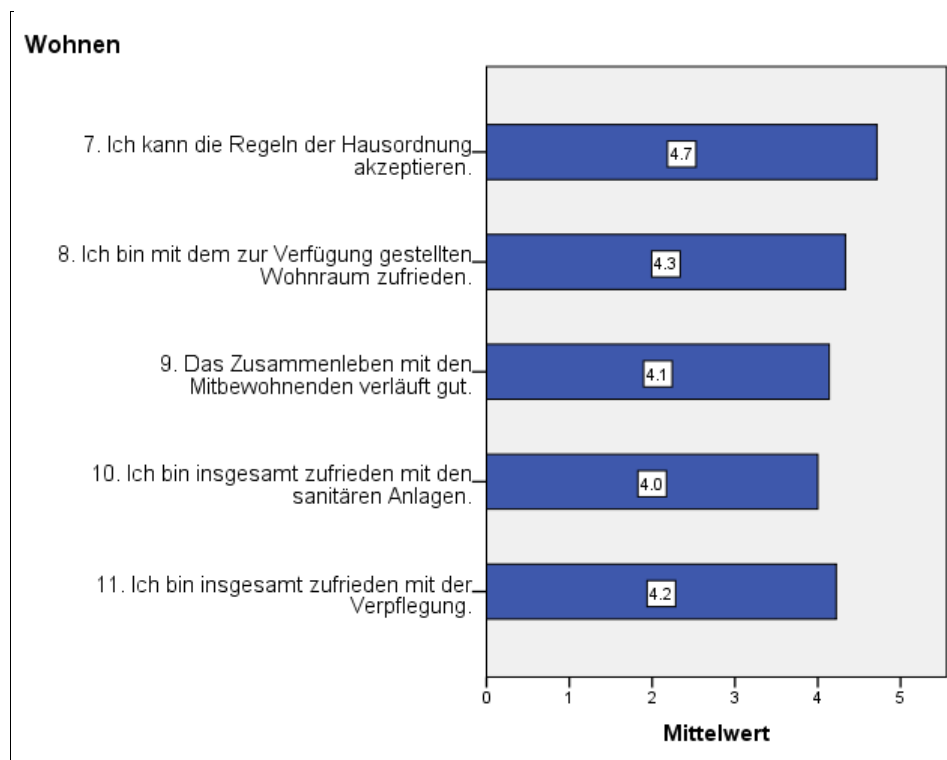
**Abbildung 25 Begleitetes Wohnen: Mittelwertdarstellung Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation**

#### 6.4 Zufriedenheit mit der Wohnsituation

Die Mittelwerte zu den Fragen nach den sanitären Anlagen ( $M = 4.0$ ,  $SD = 1.3$ ) sowie zum Zusammenleben mit den Mitbewohnenden ( $M = 4.1$ ,  $SD = 1.0$ ) sind im Frageblock zur Wohnsituation am niedrigsten. Die Akzeptanz der Hausordnung weist den höchsten Mittelwert auf ( $M = 4.7$ ,  $SD = 0.5$ ) (Tabelle 33, Abbildung 26). Die Verteilung der Antworthäufigkeiten zeigt, dass die Hausordnung von den meisten Teilnehmenden akzeptiert wurde (95.9% Zustimmung). Die Zustimmung bei den anderen Fragen betrug zwischen 79.2% und 82.3%.

**Tabelle 33 Begleitetes Wohnen: Zufriedenheit mit der Wohnsituation**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
7. Ich kann die Regeln der Hausordnung akzeptieren.	4.7	.5	98
8. Ich bin mit dem zur Verfügung gestellten Wohnraum zufrieden.	4.3	1.0	96
9. Das Zusammenleben mit den Mitbewohnenden verläuft gut.	4.1	1.0	72
10. Ich bin insgesamt zufrieden mit den sanitären Anlagen.	4.0	1.3	73
11. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Verpflegung.	4.2	1.0	54

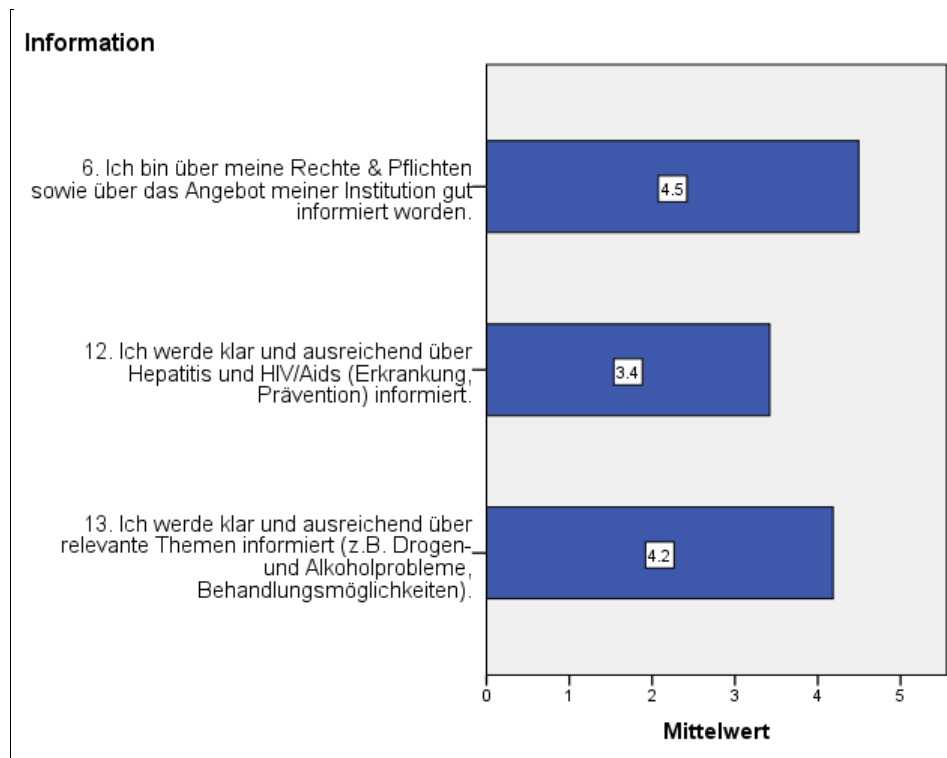
**Abbildung 26 Begleitetes Wohnen: Mittelwertdarstellung Zufriedenheit mit der Wohnsituation**

## 6.5 Zufriedenheit mit der erhaltenen Information

Auffallend niedrig ist der Mittelwert bei der Frage nach Informationen zu Hepatitis und HIV. Allerdings scheinen sich die Befragten diesbezüglich relativ uneinig zu sein ( $M = 3.4$ ,  $SD = 1.4$ ). Am günstigsten wird die Information über Rechte und Pflichten beurteilt ( $M = 4.5$ ,  $SD = 0.8$ ) (Tabelle 34, Abbildung 27). Dementsprechend fühlten sich 89.9% der Befragten gut informiert über ihre Rechte und Pflichten sowie das Angebot der Institution. Über andere relevante Themen (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungsmöglichkeiten) sowie über Hepatitis und HIV fühlten sich die Befragten etwas weniger gut informiert (zufriedene Antworten: 81.5% respektive 56.5%; neutrale Antworten: 12.3%, respektive 14.5%).

**Tabelle 34 Begleitetes Wohnen: Zufriedenheit mit der erhaltenen Information**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
6. Ich bin über meine Rechte & Pflichten sowie über das Angebot meiner Institution gut informiert worden.	4.5	.8	99
12. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert.	3.4	1.4	62
13. Ich werde klar und ausreichend über relevante Themen informiert (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungsmöglichkeiten).	4.2	1.0	65

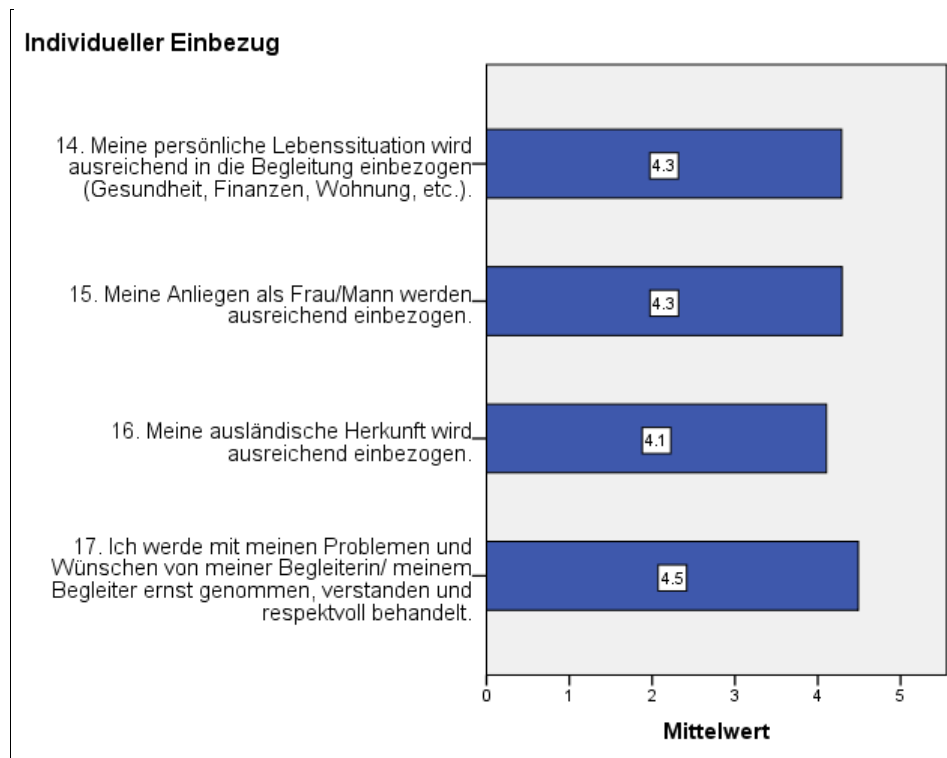
**Abbildung 27 Begleitetes Wohnen: Mittelwertdarstellung Zufriedenheit mit der erhaltenen Information**

## 6.6 Beurteilung des individuellen Einbezugs

Die Mittelwerte zu den Fragen zum individuellen Einbezug liegen zwischen 4.1 und 4.5 (Tabelle 35, Abbildung 28). 68.4% der Teilnehmenden gaben an, ihre Herkunft werde in der Wohnbegleitung genügend einbezogen (die restlichen 31.6% gaben eine neutrale Einschätzung ab). Bei allen anderen Fragen lag die Zustimmungsrate höher (über 80%), besonders bei der Frage, ob sich die Teilnehmenden von ihrer Beraterin oder ihrem Berater ernst genommen, verstanden und respektiert fühlen (positive Einschätzung: 88.5%).

**Tabelle 35 Begleitetes Wohnen: Beurteilung des individuellen Einbezugs**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
14. Meine persönliche Lebenssituation wird ausreichend in die Begleitung einbezogen (Gesundheit, Finanzen, Wohnung, etc.).	4.3	1.0	97
15. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend einbezogen.	4.3	.9	65
16. Meine ausländische Herkunft wird ausreichend einbezogen.	4.1	.9	19
17. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von meiner Begleiterin/ meinem Begleiter ernst genommen, verstanden und respektvoll behandelt.	4.5	.8	96

**Abbildung 28 Begleitetes Wohnen: Mittelwertdarstellung der Beurteilung des individuellen Einbezugs**

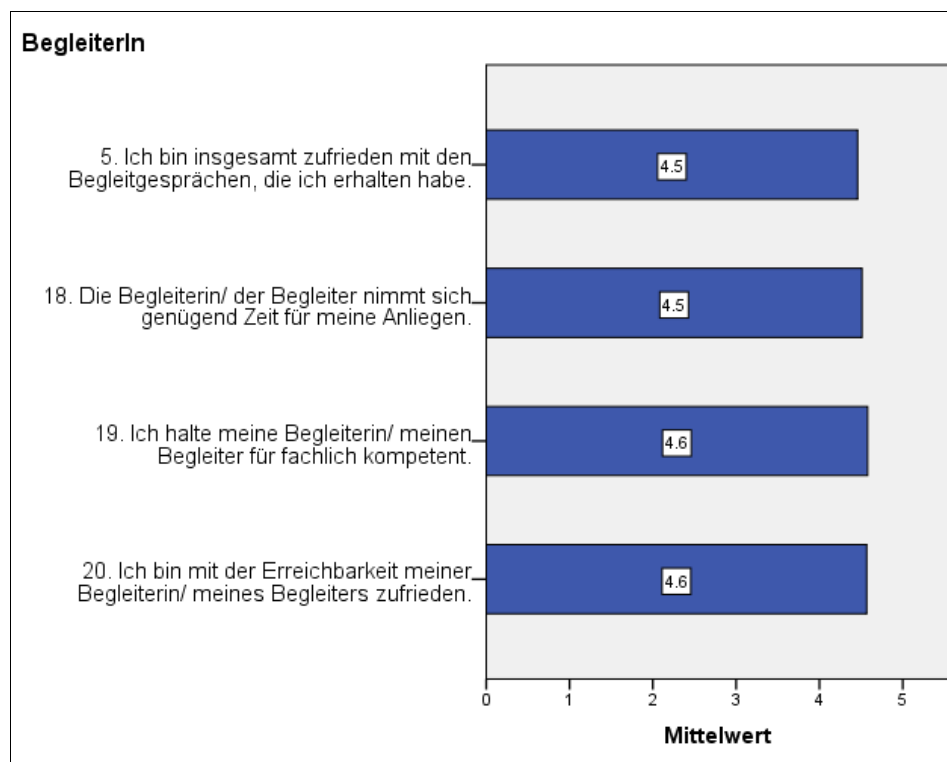
## 6.7 Zufriedenheit mit den Begleitgesprächen und der Wohnbegleiterin bzw. dem Wohnbegleiter

Die Zufriedenheit mit den Begleitgesprächen und der Begleitperson ist gemäss der Mittelwerte relativ hoch ( $M = 4.5$  bis  $4.6$ ) (Tabelle 36, Abbildung 29). Dementsprechend gaben 91.7% bis 94.8% der Befragten positive Einschätzungen ab hinsichtlich der Fragen zur Qualität ihrer Begleitgespräche sowie zu den Begleitpersonen.

**Tabelle 36 Begleitetes Wohnen: Zufriedenheit mit den Begleitgesprächen und der Wohnbegleiterin bzw. dem Wohnbegleiter**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Begleitgesprächen, die ich erhalten habe.	4.5	.8	96
18. Die Begleiterin/ der Begleiter nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen.	4.5	.8	98
19. Ich halte meine Begleiterin/ meinen Begleiter für fachlich kompetent.	4.6	.8	97
20. Ich bin mit der Erreichbarkeit meiner Begleiterin/ meines Begleiters zufrieden.	4.6	.7	97

**Abbildung 29 Begleitetes Wohnen: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit den Begleitgesprächen und der Wohnbegleiterin bzw. dem Wohnbegleiter**

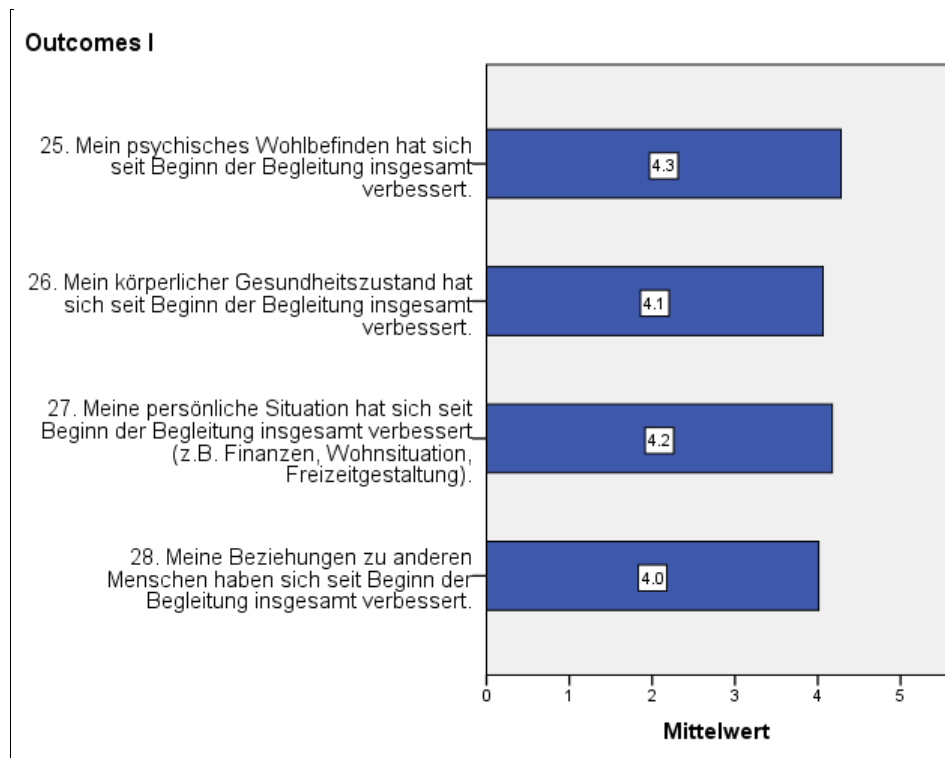


## 6.8 Auswirkungen des begleiteten Wohnens

Die Mittelwerte zu Verbesserungen in verschiedenen Bereichen variieren zwischen 4.0 und 4.3 (Tabelle 37, Abbildung 30). Insgesamt 72.9% der Befragten beschrieben Verbesserungen in ihren Beziehungen zu anderen Menschen seit Beginn der Wohnbegleitung (bei 19.8% unentschiedenen Antworten). 73.4% der Befragten gaben an, ihre körperliche Gesundheit habe sich insgesamt verbessert (19.1% unentschieden), während gut 82% der Befragten eine Verbesserung ihres psychischen Wohlbefindens sowie ihrer persönlichen Situation angaben.

**Tabelle 37 Begleitetes Wohnen: Beurteilung der Auswirkungen des BeWo I**

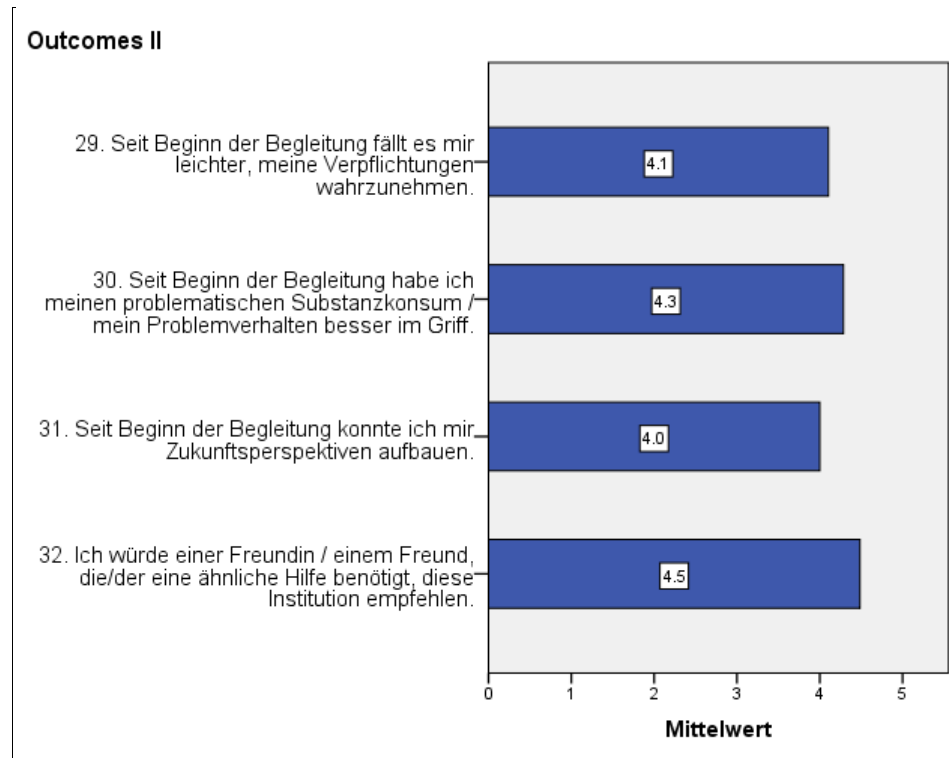
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
25. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich seit Beginn der Begleitung insgesamt verbessert.	4.3	.9	96
26. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich seit Beginn der Begleitung insgesamt verbessert.	4.1	1.0	94
27. Meine persönliche Situation hat sich seit Beginn der Begleitung insgesamt verbessert (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung).	4.2	.9	97
28. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich seit Beginn der Begleitung insgesamt verbessert.	4.0	1.0	96

**Abbildung 30 Begleitetes Wohnen: Beurteilung der Auswirkungen des BeWo I**

Im zweiten Outcome-Frageblock liegen die Mittelwerte zwischen 4.0 und 4.5 (Tabelle 38, Abbildung 31). Zukunftsperspektiven aufbauen konnten 69.5% der Befragten, 75.8% fiel es leichter, ihre Verpflichtungen wahrzunehmen und 86.8% hatten ihr Konsum- oder Problemverhalten besser im Griff. 88.7% würden die Fachstelle einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen.

**Tabelle 38 Begleitetes Wohnen: Beurteilung der Auswirkungen des BeWo II**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
29. Seit Beginn der Begleitung fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen.	4.1	1.0	95
30. Seit Beginn der Begleitung habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff.	4.3	.8	91
31. Seit Beginn der Begleitung konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen.	4.0	1.1	95
32. Ich würde einer Freundin / einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, diese Institution empfehlen.	4.5	.9	97

**Abbildung 31 Begleitetes Wohnen: Beurteilung der Auswirkungen des BeWo II**

## 7 Resultate über alle Institutionen im Bereich stationäre Suchttherapie

### 7.1 Beschreibung der Teilnehmenden

Insgesamt haben 490 KlientInnen in der Drogentherapie und 353 in der Alkoholtherapie den Fragebogen ausgefüllt. In der Drogentherapie sind 79.2% der Befragten männlich ( $n = 376$ ). Demgegenüber beträgt dieser Anteil in der Alkoholtherapie nur 64.6% ( $n = 223$ ).

Der Altersdurchschnitt der Klientel lag in der Drogentherapie bei 35.2 ( $SD = 9.9$ ), in der Alkoholtherapie bei 45.4 ( $SD = 11.9$ ) Jahren. Die Altersspanne lag in der Drogentherapie bei 16-65 Jahren und in der Alkoholtherapie bei 15-73 Jahren.

365 (80.9%) der Teilnehmenden in stationärer Drogentherapie wurden in der Schweiz geboren. Von den 411 Personen, die eine Angabe zu ihrer ersten Staatsangehörigkeit machten, besaßen 313 (76.2%) die Schweizer Staatsbürgerschaft, 28 (6.8%) die italienische und 13 (3.2%) die portugiesische.

243 (72.5%) Teilnehmende der stationären Alkoholtherapie wurden in der Schweiz geboren. Von den 319 Personen, welche eine Angabe zu ihrer ersten Staatsangehörigkeit machten, besaßen 232 (72.7%) die Schweizer Staatsbürgerschaft, 17 (5.3%) die deutsche und 13 (4.1%) die italienische.

### 7.2 Grund und Dauer der aktuellen Therapie

Rund Viertel der Befragten in der Drogentherapie (26.2%,  $n = 118$ ) und 5.8% ( $n = 19$ ) der Befragten in der Alkoholtherapie waren aufgrund einer juristischen Massnahme in Therapie. Fast ein Viertel der Befragten (23.4%,  $n = 109$ ) in der Drogentherapie war zum Befragungszeitpunkt seit weniger als drei Monaten in stationärer Behandlung. In der Alkoholtherapie waren dies 38.4% ( $n = 112$ ). Etwas über ein Drittel der Befragten in Drogentherapie (39.4%,  $n=184$ ) und rund ein Viertel der Befragten in Alkoholtherapie waren seit einem Jahr oder länger in stationärer Behandlung (28.0%,  $n=82$ ). 39.0% der Personen in Drogentherapie befanden sich gegen Ende des Aufenthaltes ( $n=183$ ), 37.5% in der Mitte der Therapie ( $n=176$ ). 30.7% der befragten AlkoholpatientInnen befanden sich gegen Ende der Behandlung ( $n=102$ ), 43.1% in der Mitte der Behandlung ( $n=143$ ).

### 7.3 Zufriedenheit mit dem Angebot

#### 7.3.1 Drogentherapie

Die Mittelwerte zu diesen Fragen bewegen sich im Bereich zwischen 3.6 (Frage nach der Zufriedenheit mit den Gruppengesprächen) und 4.1 (Zufriedenheit mit den Einzelgesprächen) (Tabelle 39, Abbildung 32).

Die Häufigkeitsverteilung zeigt, dass 77.8% der Befragten in der Drogentherapie insgesamt mit dem Angebot zufrieden waren (Werte  $\geq 4$ ). Mit den Einzelgesprächen waren 81.1% der Befragten



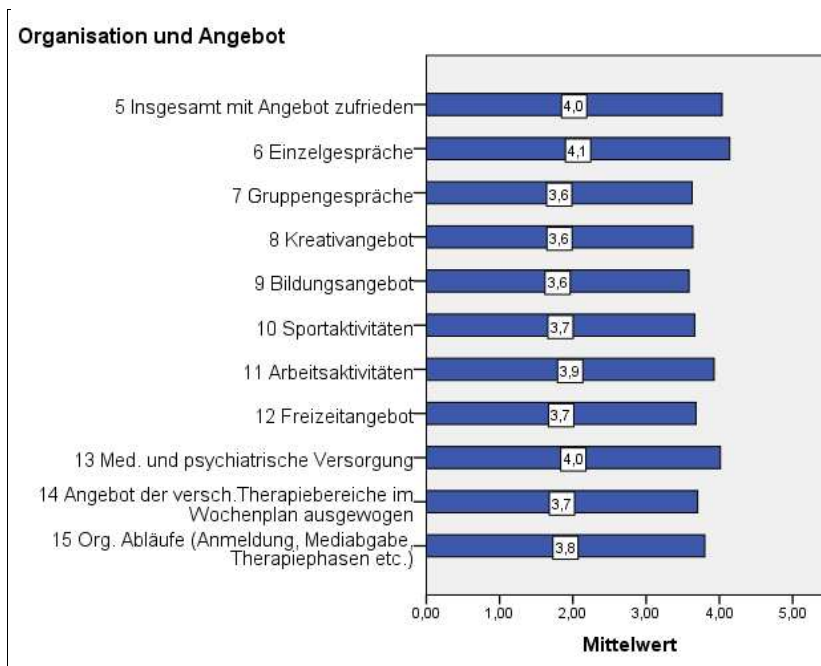
zufrieden (Werte  $\geq 4$ ), im Hinblick auf die medizinische und psychiatrische Versorgung waren es 75.0%.

Die angebotenen Arbeitsaktivitäten wurden von 74.2% der Befragten positiv beurteilt (Werte  $\geq 4$ ). Zwischen 57.1% und 62.5% der Befragten waren mit den Gruppengesprächen, dem Kreativ-, Bildungs-, Sport-, sowie dem Freizeitangebot zufrieden (Werte  $\geq 4$ ). 66.3% der Teilnehmenden betrachten das Angebot der verschiedenen Therapiebereiche als ausgewogen (Werte  $\geq 4$ ). 67.6% der Befragten beurteilen die organisatorischen Abläufe der Institution als positiv (Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 39 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Zufriedenheit mit dem Angebot**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5 Insgesamt mit Angebot zufrieden	4,04	,90	482
6 Einzelgespräche	4,14	1,00	481
7 Gruppengespräche	3,63	1,06	453
8 Kreativangebot	3,64	1,14	421
9 Bildungsangebot	3,58	1,10	380
10 Sportaktivitäten	3,66	1,25	406
11 Arbeitsaktivitäten	3,93	1,07	440
12 Freizeitangebot	3,68	1,18	447
13 Med. und psychiatrische Versorgung	4,01	1,06	468
14 Angebot der versch. Therapiebereiche im Wochenplan ausgewogen	3,70	1,08	463
15 Org. Abläufe (Anmeldung, Mediabgabe, Therapiephasen etc.)	3,80	1,08	479

**Abbildung 32 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Mittelwertdarstellung Zufriedenheit mit dem Angebot**



### 7.3.2 Alkoholtherapie

In der Alkoholtherapie reicht die Spannweite der Mittelwerte zur Zufriedenheit mit dem Angebot von 3.8 (Zufriedenheit mit dem Freizeitangebot) bis 4.5 (Zufriedenheit mit den Einzelgesprächen) (Tabelle 40, Abbildung 33).

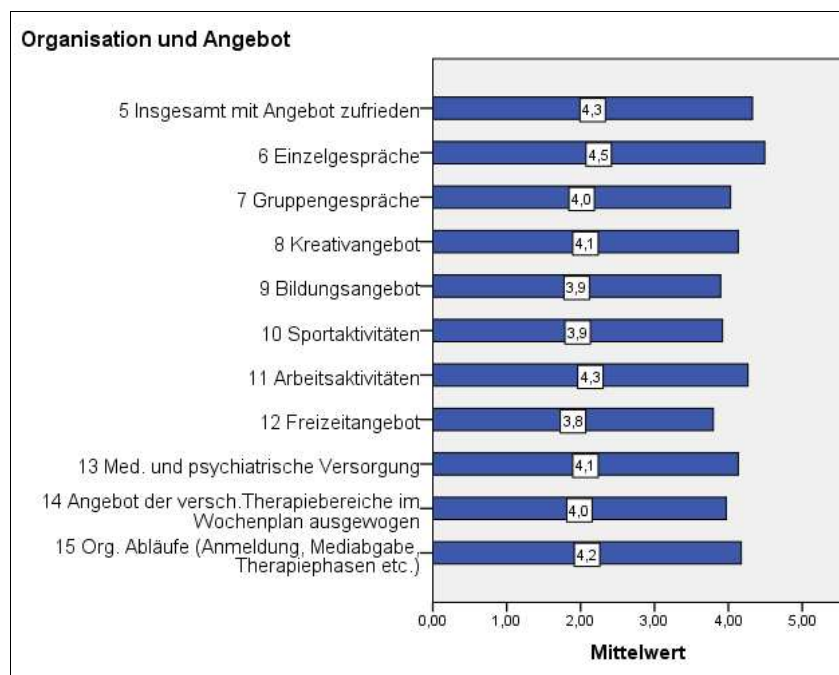
Gemäss der Antworthäufigkeiten beurteilen 88.2% der Befragten das Angebot der stationären Alkoholtherapie insgesamt (n=307) sowie 89.5% die Einzelgespräche (n=308) positiv (Werte  $\geq 4$ ). 83.9% (n=224) bewerten die Arbeitsaktivitäten sehr positiv, 79.3% (n=226) das Kreativangebot, 75.1% (n=229) die Gruppengespräche und 70.2% (n=176) die Sportaktivitäten (jeweils Werte  $\geq 4$ ). Mit den Angeboten Bildung und Freizeitaktivitäten sind 68.8% bzw. 65.9% der AlkoholpatientInnen (sehr) zufrieden (n=164 bzw. n=216).

75.7% der Befragten geben an, das Angebot an verschiedenen Therapien im Wochenplan sei ausgewogen (n=249). Mit der medizinischen und psychiatrischen Versorgung sind 76.5% (sehr) zufrieden (n=257), mit den organisatorischen Abläufen 82.2% der AlkoholpatientInnen (n=276; jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 40 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Zufriedenheit mit dem Angebot**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5 Insgesamt mit Angebot zufrieden	4,33	,75	348
6 Einzelgespräche	4,49	,76	344
7 Gruppengespräche	4,03	,95	305
8 Kreativangebot	4,13	,94	285
9 Bildungsangebot	3,90	,94	239
10 Sportaktivitäten	3,92	1,05	238
11 Arbeitsaktivitäten	4,27	,87	267
12 Freizeitangebot	3,80	1,10	328
13 Med. und psychiatrische Versorgung	4,13	1,03	336
14 Angebot der versch. Therapiebereiche im Wochenplan ausgewogen	3,97	,98	329
15 Org. Abläufe (Anmeldung, Mediabgabe, Therapiephasen etc.)	4,18	,90	336

**Abbildung 33 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Mittelwertdarstellung Zufriedenheit mit dem Angebot**



## 7.4 Zufriedenheit den Lebensumständen in der Einrichtung

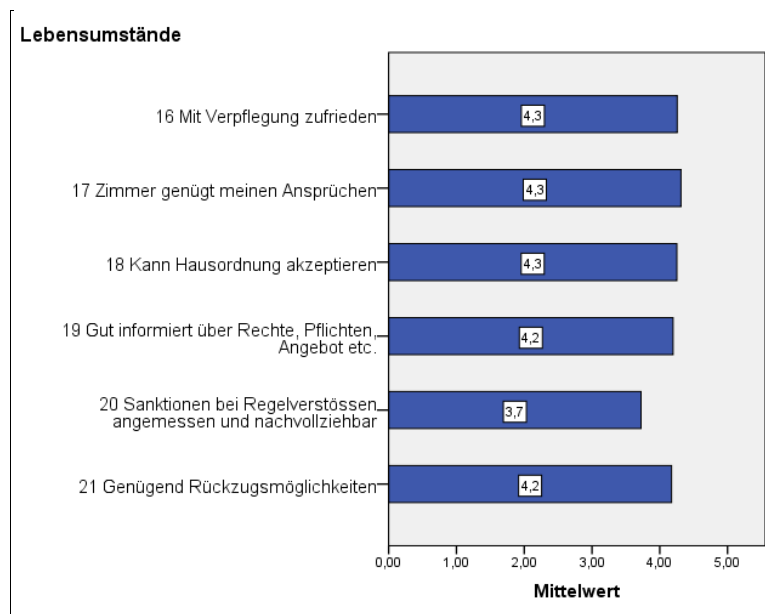
### 7.4.1 Drogentherapie

Die Beurteilung der Fragen zur Zufriedenheit mit den Lebensumständen in den stationären Drogentherapieeinrichtungen fallen ziemlich homogen aus ( $M = 4.2$  bis  $4.3$ ) ausser der Frage, ob die Sanktionen bei Regelverstössen angemessen und nachvollziehbar seien, welche einen tieferen Mittelwert – allerdings auch eine höhere Abweichung – aufweist ( $M = 3.7$ ,  $SD = 1.2$ ) (Tabelle 41, Abbildung 34).

Die Antworthäufigkeiten zeigen, dass 79-85% der Teilnehmenden in stationärer Drogentherapie angaben, mit der Verpflegung sowie ihrem Zimmer zufrieden zu sein, genügend Rückzugsmöglichkeiten zu haben, die Hausordnung akzeptieren zu können und gut über ihre Rechte, Pflichten und das Angebot informiert worden zu sein (jeweils Werte  $\geq 4$ ). 63% der Teilnehmenden hielten die Sanktionen bei Regelverstössen für angemessen.

**Tabelle 41 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Zufriedenheit mit den Lebensumständen in der Einrichtung**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
16 Mit Verpflegung zufrieden	4,26	1,04	464
17 Zimmer genügt meinen Ansprüchen	4,31	1,02	475
18 Kann Hausordnung akzeptieren	4,25	,92	465
19 Gut informiert über Rechte, Pflichten, Angebot etc	4,20	1,05	478
20 Sanktionen bei Regelverstössen angemessen und nachvollziehbar	3,72	1,21	464
21 Genügend Rückzugsmöglichkeiten	4,17	1,11	471

**Abbildung 34 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit den Lebensumständen in der Einrichtung**

#### 7.4.2 Alkoholtherapie

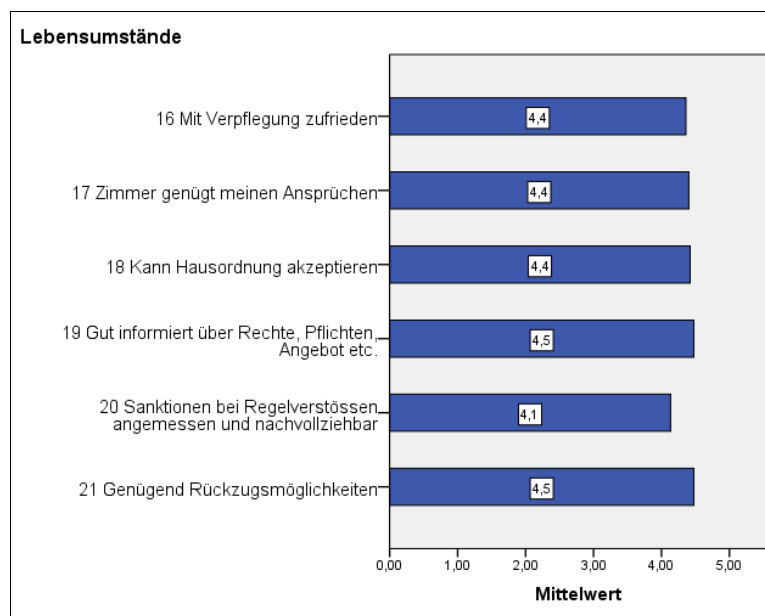
In der stationären Alkoholtherapie wird die Angemessenheit und Nachvollziehbarkeit der Sanktionen bei Regelverstößen ( $M = 4.1$ ,  $SD = 1.0$ ) etwas positiver beurteilt als in der Drogentherapie. Am positivsten fällt gemäss Mittelwert die Zufriedenheit mit den erhaltenen Informationen zu Rechten und Pflichten aus ( $M = 4.5$ ,  $SD = 1.0$ ) (Tabelle 42, Abbildung 35).

86% bis 89% der KlientInnen in stationärer Alkoholtherapie sind mit der Verpflegung und ihrem Zimmer zufrieden, können die Hausordnung akzeptieren, verfügen über genügend Rückzugsmöglichkeiten und fühlen sich gut über ihre Rechte, Pflichten und das Angebot informiert. Die Sanktionen bei Regelverstößen sind für 77% der Befragten nachvollziehbar (jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 42 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Zufriedenheit mit den Lebensumständen in der Einrichtung**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
16 Mit Verpflegung zufrieden	4,36	,89	341
17 Zimmer genügt meinen Ansprüchen	4,40	,85	323
18 Kann Hausordnung akzeptieren	4,42	,82	329
19 Gut informiert über Rechte, Pflichten, Angebot etc	4,48	,83	346
20 Sanktionen bei Regelverstößen angemessen und nachvollziehbar	4,13	1,01	323
21 Genügend Rückzugsmöglichkeiten	4,48	,87	323

**Abbildung 35 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit den Lebensumständen in der Einrichtung**



## 7.5 Zufriedenheit mit dem entgegengebrachten Verständnis

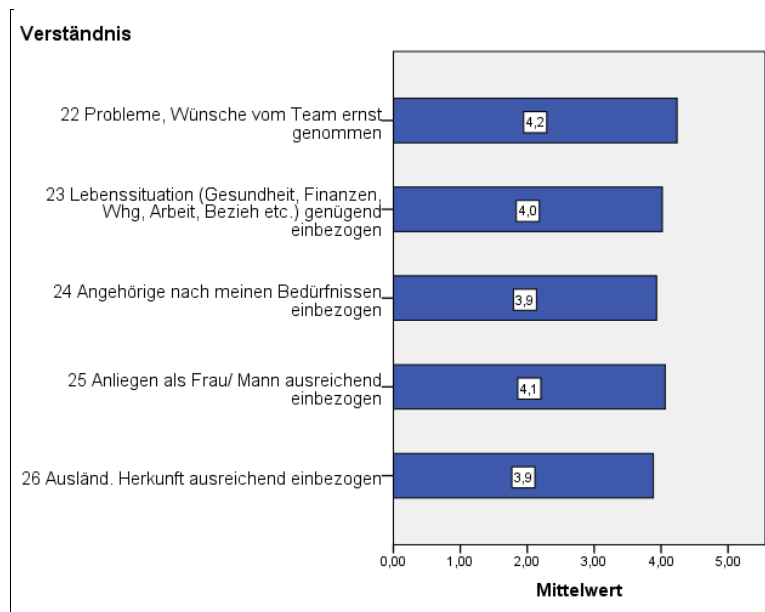
### 7.5.1 Drogentherapie

Die Mittelwerte der Fragen zur Zufriedenheit mit dem entgegengebrachten Verständnis liegen zwischen 3.9 und 4.2 (Tabelle 43, Abbildung 36).

Den Einbezug ihrer Angehörigen, ihrer ausländischen Herkunft sowie ihrer Anliegen als Frau oder Mann betrachteten zwischen 72% und 77% der Teilnehmenden in stationärer Drogentherapie als ausreichend (jeweils Werte  $\geq 4$ ). Vom Team ernst genommen, verstanden und respektiert fühlten sich 82%. Die persönliche Lebenssituation wurde für 75% der Teilnehmenden in genügendem Masse in die Therapie einbezogen.

**Tabelle 43 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Zufriedenheit mit dem entgegengebrachten Verständnis**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
22 Probleme, Wünsche vom Team ernst genommen	4,24	,96	471
23 Lebenssituation (Gesundheit, Finanzen, Wohnung, Arbeit, Bezieh etc.) genügend einbezogen	4,02	1,03	466
24 Angehörige nach meinen Bedürfnissen einbezogen	3,93	1,15	413
25 Anliegen als Frau/ Mann ausreichend einbezogen	4,06	1,02	322
26 Ausländ. Herkunft ausreichend einbezogen	3,89	1,10	148

**Abbildung 36 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Zufriedenheit mit dem entgegengebrachten Verständnis**

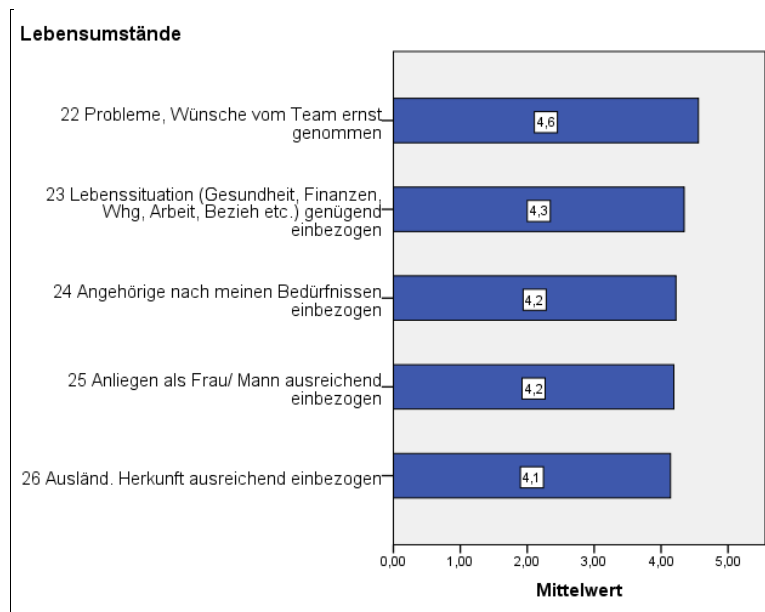
### 7.5.2 Alkoholtherapie

Bei den Befragten der stationären Alkoholtherapie zeigt sich eine gewisse Spannweite der Mittelwerte bezüglich des Frageblocks zur Zufriedenheit mit dem entgegengebrachten Verständnis. Leicht tiefere Mittelwerte lassen sich bei den Fragen nach dem Einbezug der ausländischen Herkunft ( $M = 4.1$ ,  $SD = 1.1$ ), der Berücksichtigung der Anliegen als Frau/Mann ( $M = 4.2$ ,  $SD = 1.0$ ) sowie dem Einzug der Angehörigen gemäss Klientenbedürfnissen ( $M = 4.2$ ,  $SD = 1.0$ ) beobachten. Der höchste Mittelwert zeigt sich bei der Frage, ob sich die eigenen Probleme und Wünsche vom Team ernst genommen werden ( $M = 4.6$ ,  $SD = 0.7$ ) (Tabelle 44, Abbildung 37).

79% bis 81% der KlientInnen in stationärer Alkoholtherapie gaben an, ihre Angehörigen, ihre Anliegen als Mann/ Frau sowie ihre ausländische Herkunft würden in der Therapie ausreichend einbezogen. In ihren Problemen und Wünschen ernst genommen, verstanden und respektiert fühlten sich 92% der Befragten, dem Einbezug ihrer persönlichen Lebenssituation wurde gemäss 85% ausreichend Rechnung getragen (jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 44 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Zufriedenheit mit dem Verständnis**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
22 Probleme, Wünsche vom Team ernst genommen	4,56	,71	346
23 Lebenssituation (Gesundheit, Finanzen, Wohnung, Arbeit, Bezieh etc.) genügend einbezogen	4,35	,86	342
24 Angehörige nach meinen Bedürfnissen einbezogen	4,22	,95	287
25 Anliegen als Frau/ Mann ausreichend einbezogen	4,19	1,01	252
26 Ausländ. Herkunft ausreichend einbezogen	4,14	1,10	93

**Abbildung 37 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Zufriedenheit mit dem entgegengebrachten Verständnis**

## 7.6 Beurteilung der Kompetenz des Teams

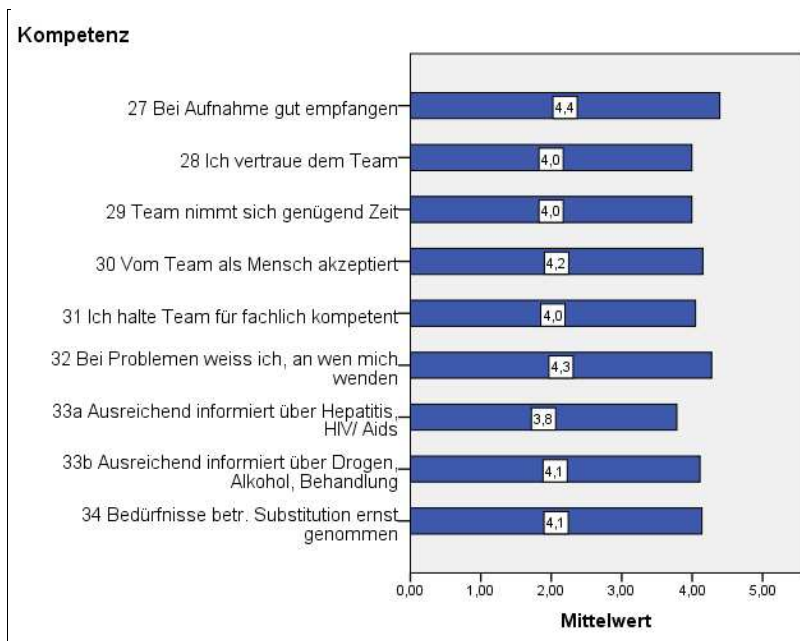
### 7.6.1 Drogentherapie

Besonders die Mittelwerte zu der Frage zur Aufnahme und zum Wissen, an wen man sich bei Problemen wenden kann, fallen hoch aus (M 4.4 bzw. 4.3, SD .9 bzw. 1.0). Die Frage zu den erhaltenen Informationen zu Hepatitis und HIV weist den niedrigsten Mittelwert auf (M = 3.8, SD = 1.3) (Tabelle 45, Abbildung 38).

88% der Befragten fühlten sich bei der Aufnahme in die stationäre Drogentherapie gut empfangen. 85% wissen, an wen sie sich bei Problemen wenden sollen; 78% der KlientInnen in paralleler Substitutionstherapie fühlten sich mit ihren Bedürfnissen hinsichtlich dieser Therapie ernst genommen. Zwischen 72% und 79% der Befragten geben an, dem Team zu vertrauen, sich von diesem als Mensch akzeptiert zu fühlen und dieses für fachlich kompetent zu halten. 74% gaben an, das Team nehme sich genügend Zeit für sie. Während sich nur 64% der Befragten ausreichend über Hepatitis und HIV informiert fühlten, gaben 80% an, ausreichend zu Drogen, Alkohol und Behandlungsmöglichkeiten informiert worden zu sein. (jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 45 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Kompetenz des Teams**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
27 Bei Aufnahme gut empfangen	4,39	,87	479
28 Vertrauen ins Team	4,00	1,01	478
29 Team nimmt sich genügend Zeit	4,00	1,03	465
30 Vom Team als Mensch akzeptiert	4,15	1,01	477
31 Ich halte Team für fachlich kompetent	4,05	,98	473
32 Bei Problemen weiss ich, an wen mich wenden	4,28	,98	472
33a Ausreichend informiert über Hepatitis, HIV/ Aids	3,78	1,33	431
33b Ausreichend informiert über Drogen, Alkohol, Behandlung	4,11	1,04	448
34 Bedürfnisse betr. Substitution ernst genommen	4,14	1,02	324

**Abbildung 38 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Kompetenz des Teams**



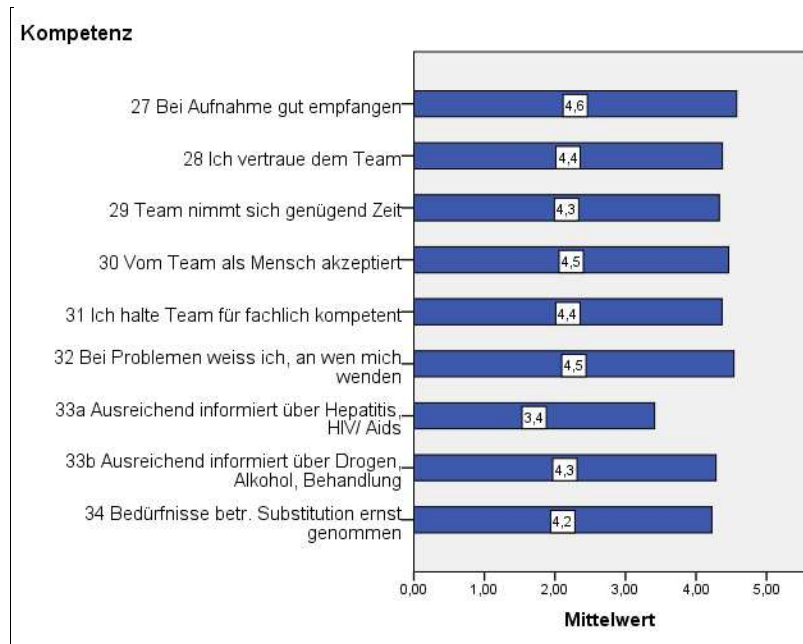
### 7.6.2 Alkoholtherapie

Wie in der Drogentherapie wird auch in der Alkoholbehandlung die Aufnahme bei Empfang besonders günstig beurteilt ( $M = 4.6$ ,  $SD = 0.8$ ). Mit Ausnahme des Mittelwerts der Frage zur erhaltenen Information über Hepatitis und HIV ( $M = 3.4$ ,  $SD = 1.5$ ) liegt kein Mittelwert des Frageblocks zu Kompetenz und Engagement des Teams unter 4.2 (Tabelle 46, Abbildung 39).

91% der Befragten fühlten bei der Aufnahme gut empfangen, ebenfalls 91% der KlientInnen gaben an, bei Problemen zu wissen, an wen sie sich wenden sollen. 84% bis 88% der Befragten gaben an, sich über relevante Themen (Drogen, Alkohol, Behandlungsmöglichkeiten) ausreichend informiert zu fühlen, dem Team zu vertrauen und sich als Mensch akzeptiert zu fühlen, das Team für fachlich kompetent zu halten und dass sich das Team genügend Zeit nehme. 80% der Befragten gaben an, ihren Bedürfnissen betreffend Substitution werde ausreichend Rechnung getragen. Wie sich bereits anhand des Mittelwerts zeigte, wurde der Frage, ob sich die KlientInnen in Alkoholbehandlung ausreichend zu den Themen Hepatitis und HIV informiert fühlen, etwas seltener zugestimmt, nämlich zu 52% (jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 46 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Kompetenz des Teams**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
27 Bei Aufnahme gut empfangen	4,58	,77	347
28 Vertrauen ins Team	4,37	,87	335
29 Team nimmt sich genügend Zeit	4,33	,85	339
30 Vom Team als Mensch akzeptiert	4,46	,88	346
31 Ich halte Team für fachlich kompetent	4,37	,85	341
32 Bei Problemen weiss ich, an wen mich wenden	4,54	,84	342
33a Ausreichend informiert über Hepatitis, HIV/ Aids	3,41	1,47	274
33b Ausreichend informiert über Drogen, Alkohol, Behandlung	4,28	,96	329
34 Bedürfnisse betr. Substitution ernst genommen	4,22	,94	183

**Abbildung 39 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Kompetenz des Teams**

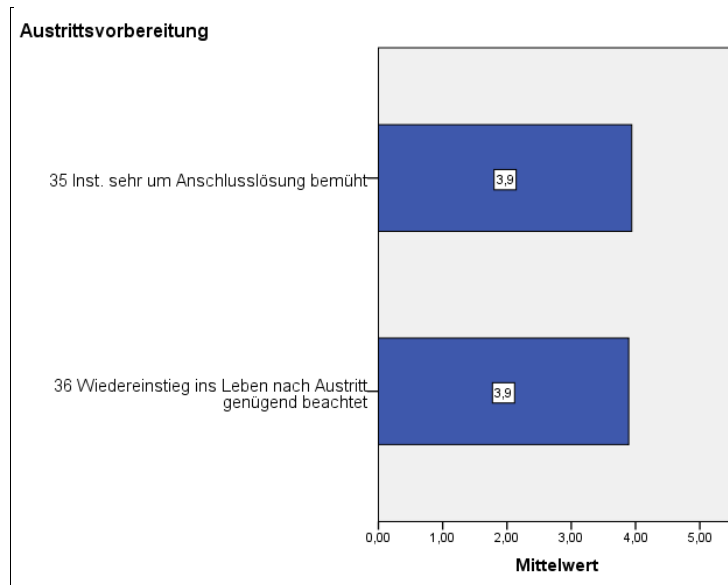
## 7.7 Beurteilung der Austrittsvorbereitung und Nachsorge

### 7.7.1 Drogentherapie

Die Mittelwerte beider Fragen zur Austrittsvorbereitung und Nachsorge liegen bei 3.9 (Tabelle 47, Abbildung 40). 72% resp. 70% der Befragten in der stationären Drogentherapie stimmten zu, dass ihre Institution sehr um eine Anschlusslösung bemüht sei und dass dem Wiedereinstieg ins Leben nach dem Austritt genügend Beachtung geschenkt werde (jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 47 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Austrittsvorbereitung und Nachsorge**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
35 Institution ist sehr um Anschlusslösung bemüht	3,94	1,12	377
36 Wiedereinstieg ins Leben nach Austritt genügend beachtet	3,89	1,14	373

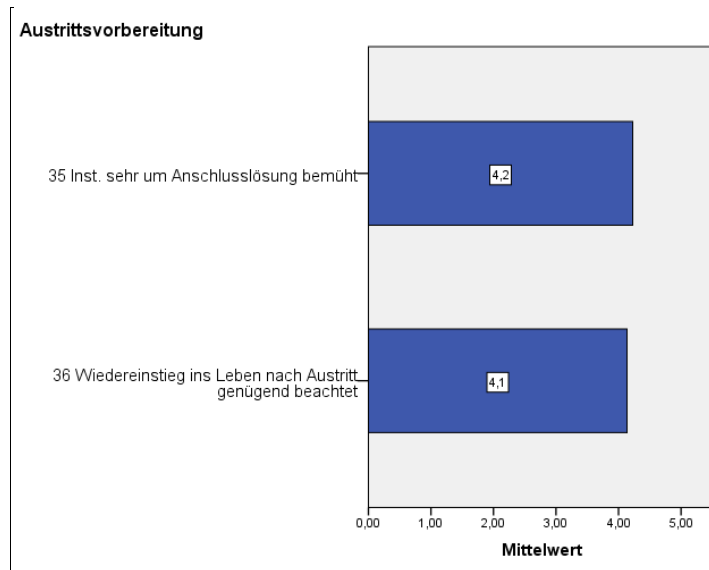
**Abbildung 40 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Austrittsvorbereitung und Nachsorge**

### 7.7.2 Alkoholtherapie

Die Mittelwerte der Fragen zur Austrittsvorbereitung liegen bei den Befragten der stationären Alkoholtherapie mit 4.3 bzw. 4.1 etwas höher als bei den Befragten der Drogentherapie (Tabelle 48, Abbildung 41). In der Alkoholtherapie gaben 81% der Befragten an, ihre Institution sei um eine Anschlusslösung bemüht, und 75% gaben an, dem Wiedereinstieg ins Leben nach dem Austritt werde genügend Beachtung geschenkt (jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 48 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Austrittsvorbereitung und Nachsorge**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
35 Institution ist sehr um Anschlusslösung bemüht	4,23	,89	251
36 Wiedereinstieg ins Leben nach Austritt genügend beachtet	4,14	1,03	242

**Abbildung 41 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Austrittsvorbereitung und Nachsorge**

## 7.8 Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie

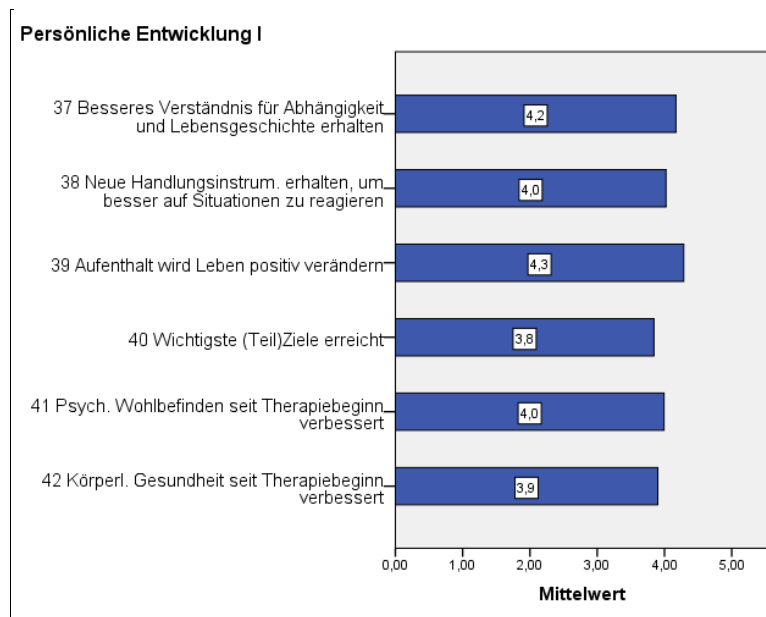
### 7.8.1 Drogentherapie

Die in den Fragen 37-42 erfassten Veränderungsindikatoren erreichen Mittelwerte zwischen 3.8 (Frage zur Erreichung der wichtigsten (Teil)Ziele) und 4.3 (Fragen zum Glauben daran, dass der stationäre Aufenthalt das Leben positiv verändern wird) (Tabelle 49, Abbildung 42).

Demgemäss stimmten 81% der Befragten zu, ein besseres Verständnis für ihre Abhängigkeit und Lebensgeschichte erhalten zu haben, und 83% glaubten, der stationäre Aufenthalt werde ihr Leben positiv verändern. Zwischen 70% und 77% der Teilnehmenden gaben an, in der stationären Drogentherapie neue Handlungsinstrumente erhalten und ihre wichtigsten (Teil)ziele erreicht sowie eine Verbesserung des psychischen Wohlbefindens und der körperlichen Gesundheit erfahren zu haben (jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 49 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie I**

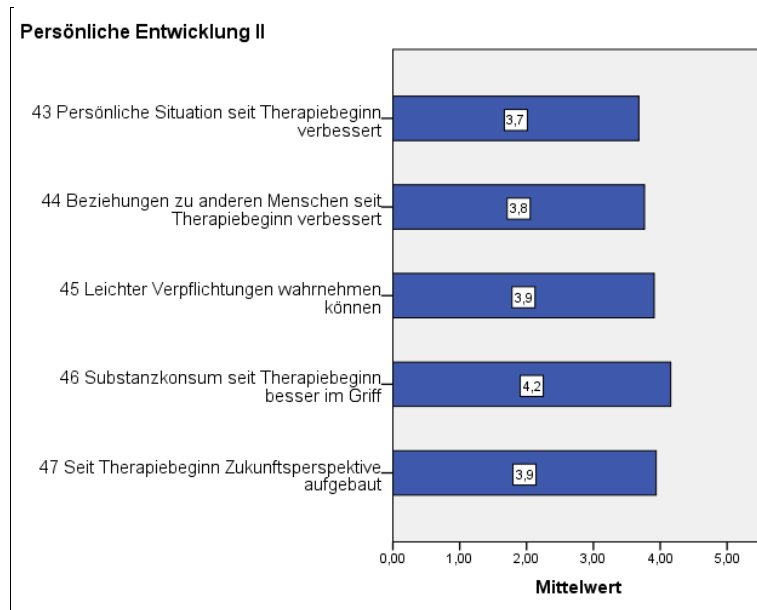
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
37 Besseres Verständnis für Abhängigkeit und Lebensgeschichte erhalten	4,17	,90	459
38 Neue Handlungsinstrumente erhalten, um besser auf Situationen zu reagieren	4,02	,94	464
39 Aufenthalt wird Leben positiv verändern	4,29	,89	466
40 Wichtigste (Teil)Ziele erreicht	3,84	1,10	457
41 Psychisches Wohlbefinden seit Therapiebeginn verbessert	3,99	1,11	459
42 Körperliche Gesundheit seit Therapiebeginn verbessert	3,90	1,12	458

**Abbildung 42 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie I**

60% der Befragten in stationärer Drogentherapie gaben an, ihre persönliche Situation hätte sich seit Beginn der stationären Suchttherapie verbessert, 65% haben ihre Beziehungen zu anderen Menschen verbessert. 81% haben ihr Konsumverhalten seit Therapiebeginn besser im Griff. 73% stimmten der Frage, ob sie Verpflichtungen besser wahrnehmen können, zu, und ebenfalls 73% gaben an, Zukunftsperspektiven aufgebaut zu haben. Die Mittelwerte widerspiegeln die günstige Beurteilung der Kontrolle über das eigene Konsumverhalten ( $M = 4,2$ ,  $SD = 1,0$ ) und die etwas weniger positive Beurteilung der Verbesserung der persönlichen Situation und der Beziehungen zu anderen Menschen seit Therapiebeginn ( $M = 3,7$  bzw.  $3,8$ ;  $SD$  beider Fragen =  $1,1$ ) (Tabelle 50, Abbildung 43; jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 50 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie II**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
43 Persönliche Situation seit Therapiebeginn verbessert	3,68	1,14	450
44 Beziehungen zu anderen Menschen seit Therapiebeginn verbessert	3,76	1,11	451
45 Leichter Verpflichtungen wahrnehmen können	3,91	1,00	449
46 Substanzkonsum seit Therapiebeginn besser im Griff	4,16	,98	448
47 Seit Therapiebeginn Zukunftsperspektive aufgebaut	3,94	1,04	453

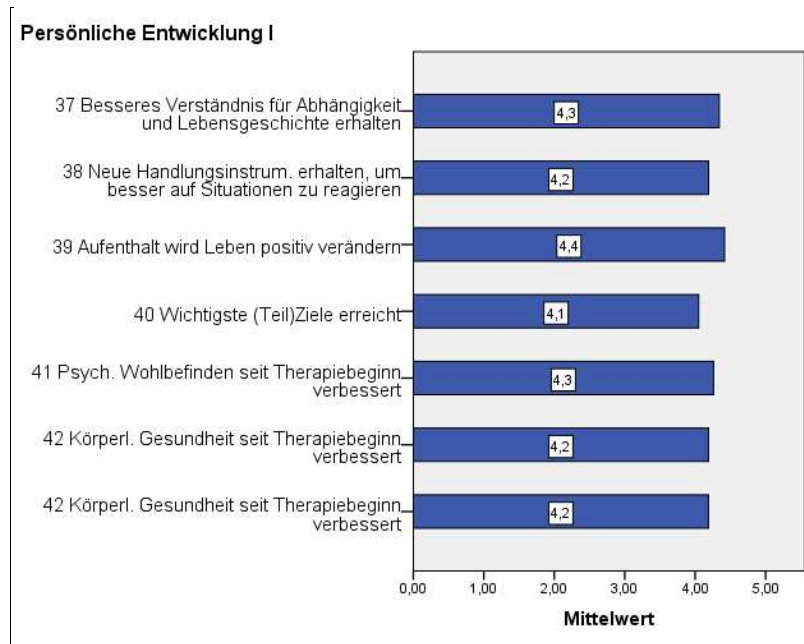
**Abbildung 43 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie II**

### 7.8.2 Alkoholtherapie

Auch in der stationären Alkoholtherapie scheint der Therapieaufenthalt insbesondere mit einem besseren Verständnis für die eigene Abhängigkeit und Lebensgeschichte einherzugehen ( $M = 4.3$ ,  $SD = 0.9$ ) sowie den Glauben zu stärken, der Aufenthalt werde das Leben der Befragten positiv verändern ( $M = 4.4$ ,  $SD = 0.8$ ) (Tabelle 51, Abbildung 44). Die Antworthäufigkeiten bezüglich der Auswirkungen der stationären Alkoholtherapie bewegen sich zwischen 78% (Frage nach Erreichung wichtiger (Teil)Ziele) und 87% zustimmenden Antworten (Überzeugung, dass der Therapieaufenthalt das Leben positiv verändern wird) (jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 51 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie I**

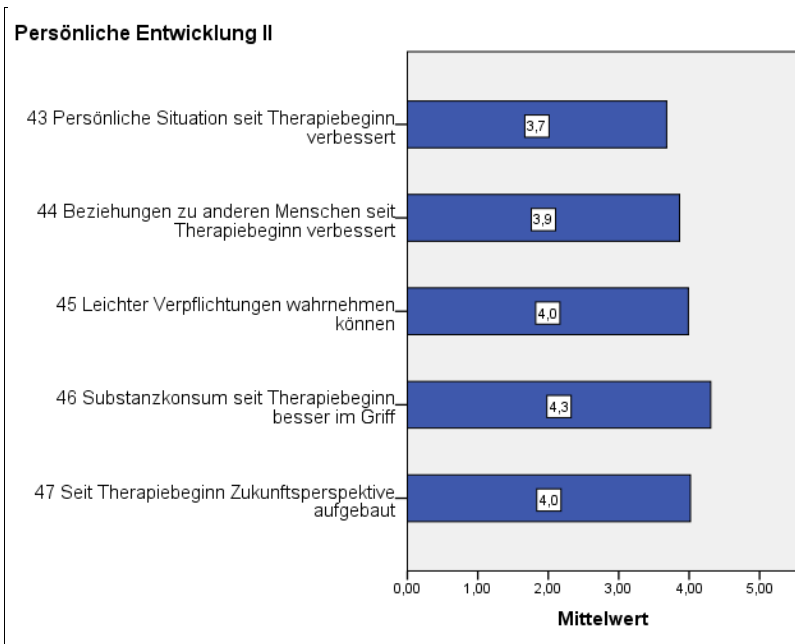
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
37 Besseres Verständnis für Abhängigkeit und Lebensgeschichte erhalten	4,34	,89	331
38 Neue Handlungsinstrumente erhalten, um besser auf Situationen zu reagieren	4,19	,83	326
39 Aufenthalt wird Leben positiv verändern	4,42	,82	338
40 Wichtigste (Teil)Ziele erreicht	4,05	,93	336
41 Psychisches Wohlbefinden seit Therapiebeginn verbessert	4,26	,93	335
42 Körperliche Gesundheit seit Therapiebeginn verbessert	4,19	,93	330

**Abbildung 44 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie I**

87% der Befragten in stationärer Alkoholtherapie gaben an, ihren Substanzkonsum seit Therapiebeginn besser im Griff zu haben. Diese Frage erzielt dementsprechend den höchsten Mittelwert ( $M = 4.3$ ,  $SD = .8$ ) (Tabelle 52, Abbildung 45). 77% gaben an, ihre Verpflichtungen besser wahrnehmen zu können, 73% haben seit Therapiebeginn eine Zukunftsperspektive aufgebaut. Einer Verbesserung der Beziehungen zu anderen Menschen seit Therapiebeginn stimmen 68% zu, einer Verbesserung der persönlichen Situation 61%. Bei diesen beiden Fragen liegen die Mittelwerte erwartungsgemäss etwas tiefer ( $M = 3.9$  resp.  $3.7$ ,  $SD = 1.0$  resp.  $1.2$ ) (jeweils Werte  $\geq 4$ ).

**Tabelle 52 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie II**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
43 Persönliche Situation seit Therapiebeginn verbessert	3,68	1,17	318
44 Beziehungen zu anderen Menschen seit Therapiebeginn verbessert	3,86	,98	330
45 Leichter Verpflichtungen wahrnehmen können	3,99	,93	324
46 Substanzkonsum seit Therapiebeginn besser im Griff	4,31	,81	327
47 Seit Therapiebeginn Zukunftsperspektive aufgebaut	4,02	,98	327

**Abbildung 45 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie II**



## 8 Bereich Arbeit

In diesem Kapitel werden die Resultate zur KlientInnenzufriedenheit im Bereich Arbeit präsentiert. Zunächst werden alle Resultate zusammengefasst dargestellt, unabhängig davon, ob der Fragebogen im ambulanten/teilstationären Setting oder im Rahmen einer stationären Alkohol- bzw. Drogentherapie ausgefüllt wurde (Kapitel 8.1). In einem zweiten Schritt wird der Frage nachgegangen, ob sich Unterschiede bei der Beantwortung der Zufriedenheits- bzw. Outcomevariablen ergeben in Abhängigkeit des jeweiligen Settings (Kapitel 8.2).

### 8.1 Zusammenfassende Analysen über alle Settings

#### 8.1.1 Beschreibung der Teilnehmenden

Insgesamt haben 514 KlientInnen den Fragebogen „Arbeit“ ausgefüllt (davon sind 216 Fragebogen dem ambulanten/teilstationären Bereich zuzuordnen; 198 Fragebogen der stationären Drogentherapie und 101 der stationären Alkoholtherapie). Über alle Fragebogen hinweg haben mehr Männer (70.8%,  $n = 356$ ) als Frauen (29.2%,  $n = 147$ ) den Bogen ausgefüllt. Der Altersdurchschnitt der Klientel lag bei 41.1 ( $SD = 10.7$ ) Jahren. Die Altersspanne lag zwischen 18 und 68 Jahren. 419 (84.0%) Teilnehmende wurden in der Schweiz geboren. Insgesamt wurden 80 (16.0%) Personen im Ausland geboren, davon 13 (16.3%) in Italien, sechs (7.5%) in Deutschland und 5 (6.3%) in Portugal (die acht Personen ohne Angaben zum Geburtsort wurden bei der Berechnung der Prozentwerte nicht berücksichtigt). Von den 438 Personen, welche eine Angabe zu ihrer *ersten* Staatsangehörigkeit machten, besaßen 355 (81.1%) den Schweizer, 28 (6.4%) den italienisch, 8 (1.8%) den portugiesischen und 6 (1.4%) den deutschen Pass.

#### 8.1.2 Nutzungsdauer des Arbeitsangebots, Arbeitsstunden und Arbeitssituation

Alle Antwortkategorien der Frage „Wie lange benutzen Sie das aktuelle Arbeitsangebot?“ wurden ungefähr gleich häufig angekreuzt (von zwischen 12.6% und 19.8% der Befragten). Je rund zwei Fünftel der Befragten gaben an, dass sie 11-20 Stunden bzw. mehr als 20 Stunden pro Woche arbeiten. 15.5% der Teilnehmenden arbeiten bis zu 10 Stunden. Eine Beschreibung der Arbeitssituation der Befragten ist der Tabelle 53 zu entnehmen. Insgesamt 47 Personen haben keine der vorgegebenen Antwortalternativen gewählt, sondern ihre Situation beschrieben. Knapp ein Viertel davon erwähnte, dass für sie gleichzeitig mehrere der genannten Antwortalternativen zutreffen (z.B. Arbeitseinsatz im ambulanten Arbeitsangebot und Arbeitseinsatz in einem externen Betrieb).

**Tabelle 53 Arbeit: Beschreibung der Arbeitssituation**

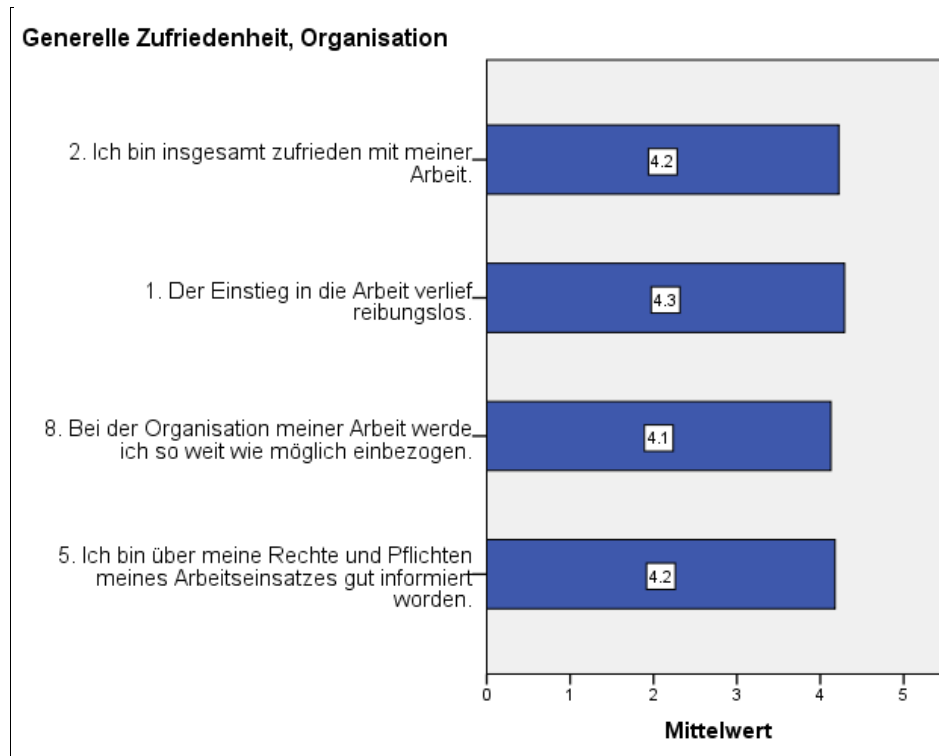
Arbeitssituation		
Arbeitseinsatz im Arbeitsangebot der stationären Einrichtung	n %	145 32.0%
Arbeitseinsatz im ambulanten Arbeitsangebot: Taglohnprojekte, tages- /stundenweise Einsätze	n %	52 11.5%
Arbeitseinsatz im ambulanten Arbeitsangebot: Arbeits- /Beschäftigungsprogram- me mit verbindlichen Abmachungen	n %	51 11.3%
Beschäftigung in der Institution	n %	124 27.4%
Arbeitseinsatz in einem externen Betrieb / Unternehmen	n %	34 7.5%
anderes, nämlich	n %	47 10.4%

### 8.1.3 Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot

Die Mittelwerte zu den Fragen zur generellen Zufriedenheit mit dem Angebot sowie mit organisatorischen Aspekten des Angebots (inkl. informiert werden über Rechte und Pflichten) liegen alle-  
samt etwas höher als der Wert 4 (Tabelle 54, Abbildung 46). Die vier Fragen wurden von über  
79.4%-85.7% der Klientel mit „trifft eher zu“ oder „trifft zu“ beantwortet.

**Tabelle 54 Arbeit: Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
2. Ich bin insgesamt zufrieden mit meiner Arbeit.	4.2	.8	490
1. Der Einstieg in die Arbeit verlief reibungslos.	4.3	.9	460
8. Bei der Organisation meiner Arbeit werde ich so weit wie möglich einbezogen.	4.1	1.0	490
5. Ich bin über meine Rechte und Pflichten meines Arbeitseinsatzes gut informiert worden.	4.2	1.0	491

**Abbildung 46 Arbeit: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot**

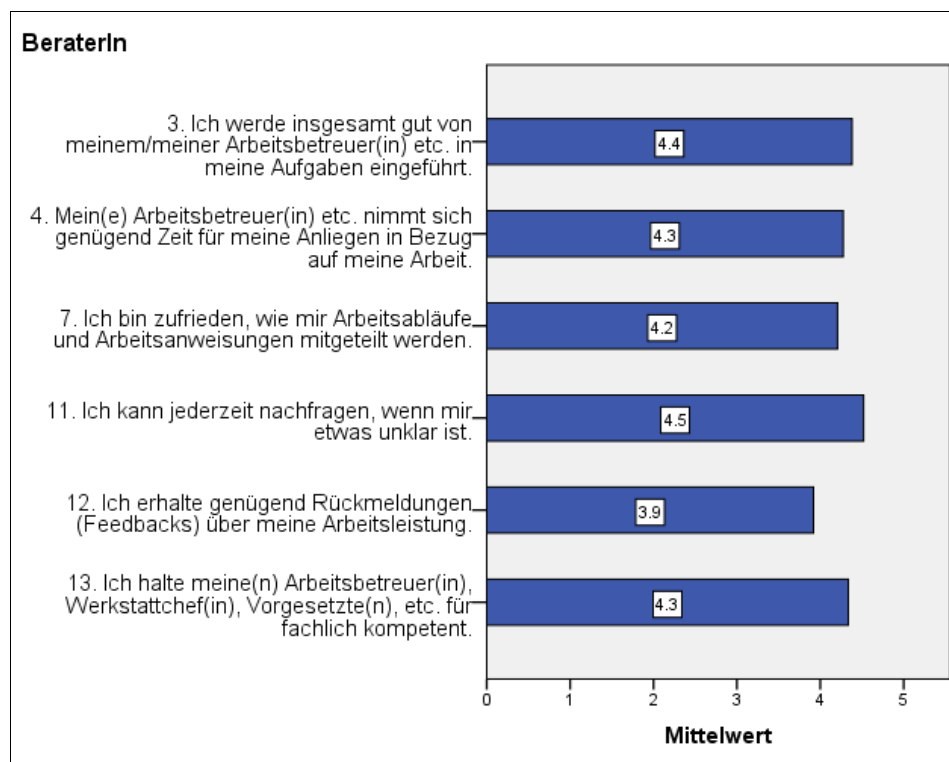
#### 8.1.4 Zufriedenheit mit dem Berater/der Beraterin

Die Mittelwerte zu den Fragen zum/zur BeraterIn (bzw. zum/zur ArbeitsbetreuerIn, WerkstattchefIn, Vorgesetzten) variieren zwischen 3.9 und 4.5. Besonders zufrieden scheinen die Befragten damit zu sein, dass sie jederzeit nachfragen können, wenn etwas unklar ist (höchster Mittelwert; relativ kleine SD). Tiefer fällt vor allem der Mittelwert bei der Frage aus, ob der Klient/die Klientin ausreichend Feedbacks über die Arbeitsleistung erhält ( $M = 3.9$ ;  $SD = 1.1$ ; Tabelle 55, Abbildung 47). Dasselbe Muster zeigt sich auch bei den Zustimmungshäufigkeiten: diese sind am höchsten bei der Frage danach, ob bei Unklarheiten nachgefragt werden kann (91.1%) und am tiefsten bei der Frage nach dem Erhalten von Rückmeldungen zu erbrachten Leistungen (70.5%).

**Tabelle 55 Arbeit: Zufriedenheit mit dem Berater/der Beraterin**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
3. Ich werde insgesamt gut von meinem/meiner Arbeitsbetreuer (in) etc. in meine Aufgaben eingeführt.	4.4	.8	485
4. Mein(e) Arbeitsbetreuer(in) etc. nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen in Bezug auf meine Arbeit.	4.3	.9	488
7. Ich bin zufrieden, wie mir Arbeitsabläufe und Arbeitsanweisungen mitgeteilt werden.	4.2	.9	489
11. Ich kann jederzeit nachfragen, wenn mir etwas unklar ist.	4.5	.7	492
12. Ich erhalte genügend Rückmeldungen (Feedbacks) über meine Arbeitsleistung.	3.9	1.1	478
13. Ich halte meine(n) Arbeitsbetreuer(in), Werkstattchef(in), Vorgesetzte(n), etc. für fachlich kompetent.	4.3	.9	483

**Abbildung 47 Ambulante Suchtfachstellen: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit dem Berater/der Beraterin**

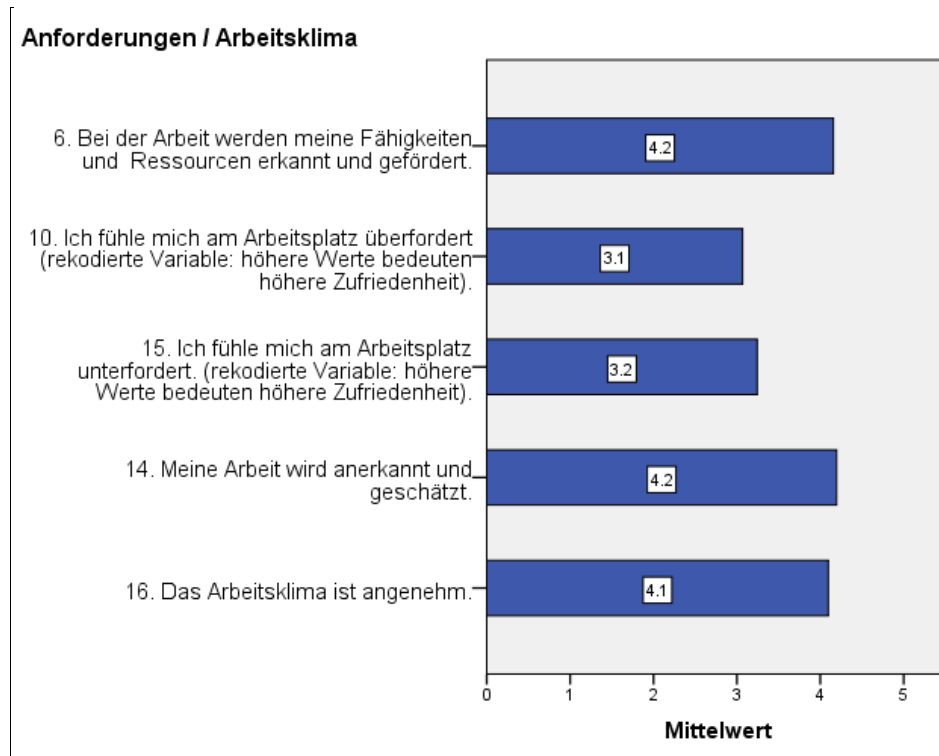


### 8.1.5 Zufriedenheit mit den Anforderungen der Arbeit und dem Arbeitsklima

Bei diesem Frageblock fallen die Mittelwerte insbesondere bei den Fragen nach einer Überforderung bzw. Unterforderung vergleichsweise tief aus (Tabelle 56, Abbildung 48). Dasselbe Muster zeigt sich auch bei den Zustimmungsraten: nur gut zwei Fünftel der Befragten gaben an eher nicht bzw. überhaupt nicht über- bzw. unterfordert zu sein. Im Gegensatz dazu gaben zwischen 77.6% und 80.8% der Teilnehmenden eine positive Einschätzung ab bei den anderen Fragen.

**Tabelle 56 Arbeit: Zufriedenheit mit den Anforderungen und dem Arbeitsklima**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
6. Bei der Arbeit werden meine Fähigkeiten und Ressourcen erkannt und gefördert.	4.2	.9	489
10. Ich fühle mich am Arbeitsplatz überfordert (rekodierte Variable: höhere Werte bedeuten höhere Zufriedenheit).	3.1	1.6	472
15. Ich fühle mich am Arbeitsplatz unterfordert. (rekodierte Variable: höhere Werte bedeuten höhere Zufriedenheit).	3.2	1.3	476
14. Meine Arbeit wird anerkannt und geschätzt.	4.2	1.0	483
16. Das Arbeitsklima ist angenehm.	4.1	1.0	490

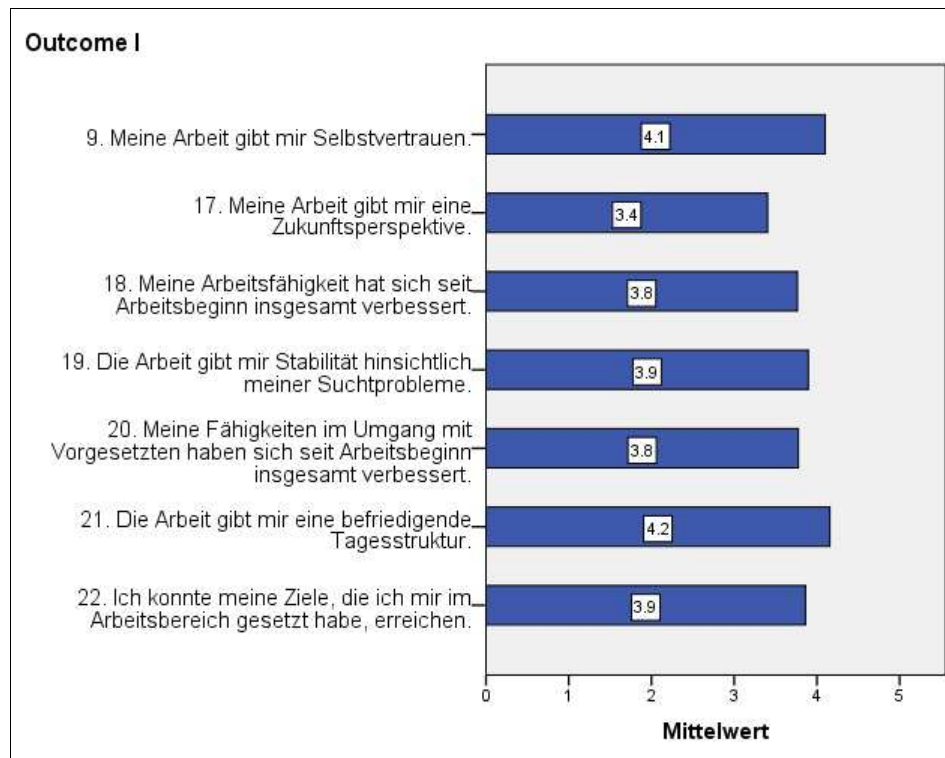
**Abbildung 48 Arbeit: Mittelwertdarstellung der Zufriedenheit mit den Anforderungen und dem Arbeitsklima**

### 8.1.6 Auswirkungen der Arbeitstätigkeit

Die Mittelwerte der meisten Fragen des ersten Frageblocks zu den Auswirkungen der Nutzung des Arbeitsangebots bewegen sich um den Wert 4.0, was der Aussage „trifft eher zu“ entspricht (Tabelle 57, Abbildung 49). Deutlich tiefer fällt der Mittelwert bei der Frage aus, ob die Arbeit eine Zukunftsperspektive gibt ( $M = 3.4$ ;  $SD = 1.2$ ). Bei dieser Frage ist auch die Zustimmungsrate mit 50.6% am tiefsten. Der Anteil an positiven Antworten betrug bei drei weiteren Fragen etwa 66% (Verbesserung der Arbeitsfähigkeit; Verbesserung der Fähigkeit im Umgang mit Vorgesetzten; Erreichen von Zielen) und bei den restlichen Fragen (Arbeit gibt Selbstvertrauen, Stabilität, befriedigende Tagesstruktur) über 70%.

**Tabelle 57 Arbeit: Auswirkung der Nutzung des Arbeitsangebots I**

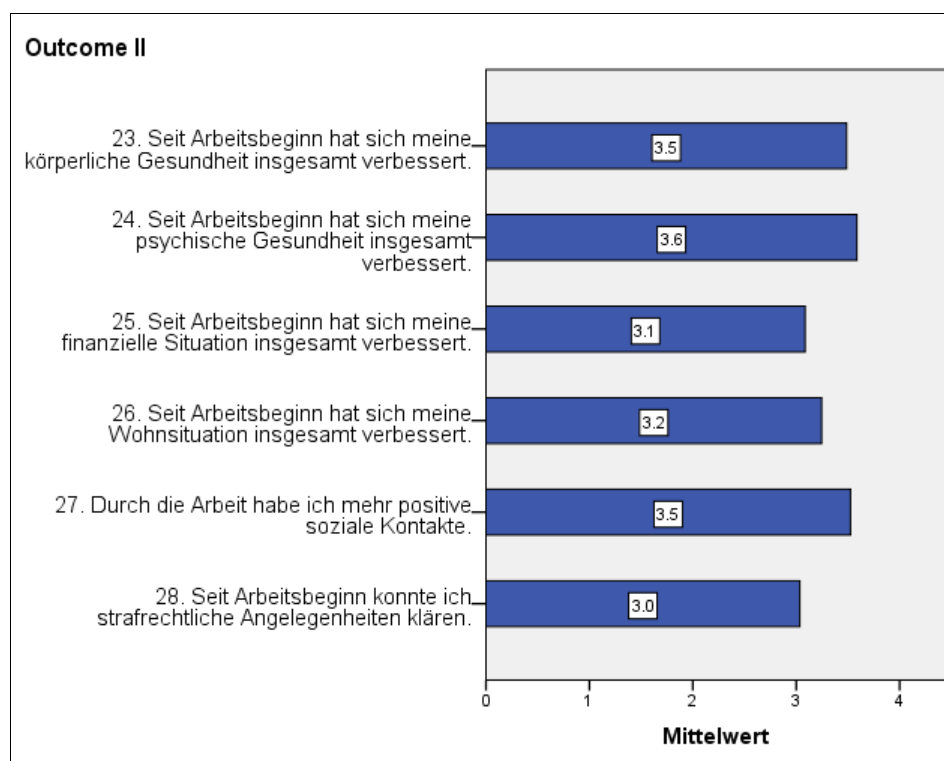
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
9. Meine Arbeit gibt mir Selbstvertrauen.	4.1	1.0	491
17. Meine Arbeit gibt mir eine Zukunftsperspektive.	3.4	1.2	476
18. Meine Arbeitsfähigkeit hat sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert.	3.8	1.1	480
19. Die Arbeit gibt mir Stabilität hinsichtlich meiner Suchtprobleme.	3.9	1.2	426
20. Meine Fähigkeiten im Umgang mit Vorgesetzten haben sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert.	3.8	1.1	459
21. Die Arbeit gibt mir eine befriedigende Tagesstruktur.	4.2	1.0	487
22. Ich konnte meine Ziele, die ich mir im Arbeitsbereich gesetzt habe, erreichen.	3.9	1.0	465

**Abbildung 49 Arbeit: Mittelwertdarstellung der Beurteilung der Auswirkungen der Nutzung des Arbeitsangebots I**

Die in Tabelle 58 und Abbildung 50 berücksichtigten Fragen sind nur in der langen Fragebogen-version enthalten. Daher ist das  $n$  bei diesen Fragen kleiner (in stationären Einrichtungen wurde immer die Kurzversion des Fragebogens eingesetzt). Insbesondere verglichen zu den Zufriedenheitsfragen fallen die Mittelwerte bei den aufgeführten Outcomevariablen vergleichsweise tief aus. Besonders niedrige Mittelwerte zeigen sich bei den Fragen, ob sich seit Arbeitsbeginn strafrechtliche Angelegenheiten geklärt haben ( $M = 3.0$ ,  $SD = 1.4$ ) bzw. ob sich die finanzielle Situation ( $M = 3.1$ ,  $SD = 1.2$ ) und die Wohnsituation ( $M = 3.2$ ,  $SD = 1.3$ ) insgesamt verbessert hat. Bei den genannten Fragen sind auch die Zustimmungsraten tief (zwischen 38.9% und 46.6%).

**Tabelle 58 Arbeit: Auswirkung der Nutzung des Arbeitsangebots II**

	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
23. Seit Arbeitsbeginn hat sich meine körperliche Gesundheit insgesamt verbessert.	3.5	1.2	177
24. Seit Arbeitsbeginn hat sich meine psychische Gesundheit insgesamt verbessert.	3.6	1.1	179
25. Seit Arbeitsbeginn hat sich meine finanzielle Situation insgesamt verbessert.	3.1	1.2	175
26. Seit Arbeitsbeginn hat sich meine Wohnsituation insgesamt verbessert.	3.2	1.3	163
27. Durch die Arbeit habe ich mehr positive soziale Kontakte.	3.5	1.2	181
28. Seit Arbeitsbeginn konnte ich strafrechtliche Angelegenheiten klären.	3.0	1.4	117

**Abbildung 50 Arbeit: Mittelwertdarstellung der Beurteilung der Auswirkungen der Nutzung des Arbeitsangebots II**

## 8.2 Vergleiche zwischen den Settings

In diesem Kapitel werden die drei Bereiche (ambulant/teilstationär; stationär – Alkohol; stationär – Drogen), in denen das Arbeitsblatt eingesetzt wurde, mittels Chi-square ( $\chi^2$ )-Tests verglichen.  $\chi^2$ -Tests dienen der Analyse eines Zusammenhangs zwischen dem Suchthilfebereich (ambulant/teilstationär; stationär – Alkohol; stationär – Drogen) und der Angabe der KlientInnen hinsichtlich Zufriedenheit bzw. Zustimmung. In vier Fragen zeigen sich signifikante Zusammenhänge zwischen den Bereichen und der Angabe der KlientInnen, zufrieden zu sein bzw. zuzustimmen (d.h. „trifft eher zu“ oder „trifft völlig zu“ angekreuzt zu haben), neutral zu sein („unentschieden“) oder nicht zufrieden zu sein bzw. nicht zuzustimmen („trifft eher nicht zu“ oder „trifft überhaupt nicht

zu“ angekreuzt zu haben): 1) Reibungsloser Einstieg in die Arbeit (Tabelle 59;  $p = .013$ ), 2) Zufriedenheit mit dem Angebot (Tabelle 60;  $p = .014$ ), 3) überfordert fühlen (Tabelle 68;  $p < .001$ ) 4) Arbeit gibt sinnvolle Tagesstruktur (Tabelle 79;  $p = .043$ ). Hierbei schneidet die stationäre Drogentherapie durchgehend am schlechtesten ab. Besonders gross sind die Unterschiede zwischen den Bereichen bei der Frage nach der Überforderung am Arbeitsplatz: Während in ambulanten Institutionen 81.3% der Befragten zufrieden sind, beträgt der entsprechende Anteil bei stationären Alkoholtherapien nur 23.1% und bei stationären Drogeneinrichtungen 14.5%. Im Gegensatz dazu unterschieden sich die Bereiche bei der Beantwortung der Frage nach der *Unterforderung* am Arbeitsplatz nicht signifikant voneinander (Tabelle 73).

**Tabelle 59 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Der Einstieg in die Arbeit verlief reibungslos.“, aufgeteilt nach Bereich**

			1. Der Einstieg in die Arbeit verlief reibungslos.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	5 2.4%	15 7.3%	186 90.3%	206 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	8 9.8%	4 4.9%	70 85.4%	82 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	13 7.6%	21 12.2%	138 80.2%	172 100.0%
Gesamtsumme			26 5.7%	40 8.7%	394 85.7%	460 100.0%

**Tabelle 60 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich bin insgesamt zufrieden mit meiner Arbeit.“, aufgeteilt nach Bereich**

			2. Ich bin insgesamt zufrieden mit meiner Arbeit.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	6 2.8%	22 10.3%	186 86.9%	214 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	4 4.3%	6 6.4%	84 89.4%	94 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	8 4.4%	35 19.2%	139 76.4%	182 100.0%
Gesamtsumme			18 3.7%	63 12.9%	409 83.5%	490 100.0%



**Tabelle 61 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich werde insgesamt gut von meinem/meiner Arbeitsbetreuer(in) etc. in meine Aufgaben eingeführt.“, aufgeteilt nach Bereich**

			3. Ich werde insgesamt gut von meinem/meiner Arbeitsbetreuer(in) etc. in meine Aufgaben eingeführt.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	3 1.4%	19 9.0%	188 89.5%	210 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	2 2.1%	5 5.3%	87 92.6%	94 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	9 5.0%	17 9.4%	155 85.6%	181 100.0%
Gesamtsumme		Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	14 2.9%	41 8.5%	430 88.7%	485 100.0%

**Tabelle 62 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Mein(e) Arbeitsbetreuer(in) etc. nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen in Bezug auf meine Arbeit.“, aufgeteilt nach Bereich**

			4. Mein(e) Arbeitsbetreuer(in) etc. nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen in Bezug auf meine Arbeit.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	9 4.2%	27 12.7%	176 83.0%	212 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	5 5.4%	4 4.3%	84 90.3%	93 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	13 7.1%	25 13.7%	145 79.2%	183 100.0%
Gesamtsumme		Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	27 5.5%	56 11.5%	405 83.0%	488 100.0%

**Tabelle 63 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich bin über meine Rechte und Pflichten meines Arbeitseinsatzes gut informiert worden.“, aufgeteilt nach Bereich**

			5. Ich bin über meine Rechte und Pflichten meines Arbeitseinsatzes gut informiert worden.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	14 6.5%	23 10.7%	178 82.8%	215 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	6 6.3%	10 10.5%	79 83.2%	95 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	20 11.0%	28 15.5%	133 73.5%	181 100.0%
Gesamtsumme		Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	40 8.1%	61 12.4%	390 79.4%	491 100.0%

**Tabelle 64 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Bei der Arbeit werden meine Fähigkeiten und Ressourcen erkannt und gefördert.“, aufgeteilt nach Bereich**

			6. Bei der Arbeit werden meine Fähigkeiten und Ressourcen erkannt und gefördert.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	10 4.7%	31 14.7%	170 80.6%	211 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	6 6.4%	7 7.4%	81 86.2%	94 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	13 7.1%	27 14.7%	144 78.3%	184 100.0%
Gesamtsumme			29 5.9%	65 13.3%	395 80.8%	489 100.0%

**Tabelle 65 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich bin zufrieden, wie mir Arbeitsabläufe und Arbeitsanweisungen mitgeteilt werden.“, aufgeteilt nach Bereich**

			7. Ich bin zufrieden, wie mir Arbeitsabläufe und Arbeitsanweisungen mitgeteilt werden.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	9 4.3%	24 11.4%	178 84.4%	211 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	4 4.3%	7 7.4%	83 88.3%	94 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	11 6.0%	29 15.8%	144 78.3%	184 100.0%
Gesamtsumme			24 4.9%	60 12.3%	405 82.8%	489 100.0%

**Tabelle 66 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Bei der Organisation meiner Arbeit werde ich so weit wie möglich einbezogen.“, aufgeteilt nach Bereich**

			8. Bei der Organisation meiner Arbeit werde ich so weit wie möglich einbezogen.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	18 8.5%	30 14.2%	164 77.4%	212 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	4 4.3%	9 9.6%	81 86.2%	94 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	13 7.1%	23 12.5%	148 80.4%	184 100.0%
Gesamtsumme			35 7.1%	62 12.7%	393 80.2%	490 100.0%

**Tabelle 67 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Meine Arbeit gibt mir Selbstvertrauen.“, aufgeteilt nach Bereich**

			9. Meine Arbeit gibt mir Selbstvertrauen.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	16 7.5%	33 15.4%	165 77.1%	214 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	6 6.4%	11 11.7%	77 81.9%	94 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	16 8.7%	31 16.9%	136 74.3%	183 100.0%
Gesamtsumme			38 7.7%	75 15.3%	378 77.0%	491 100.0%

**Tabelle 68 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich fühle mich am Arbeitsplatz überfordert.“, aufgeteilt nach Bereich**

			10. Ich fühle mich am Arbeitsplatz überfordert (rekodierte Variable).			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	12 5.8%	27 13.0%	169 81.3%	208 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	57 62.6%	13 14.3%	21 23.1%	91 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	118 68.2%	30 17.3%	25 14.5%	173 100.0%
Gesamtsumme			187 39.6%	70 14.8%	215 45.6%	472 100.0%

**Tabelle 69 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich kann jederzeit nachfragen, wenn mir etwas unklar ist.“, aufgeteilt nach Bereich**

			11. Ich kann jederzeit nachfragen, wenn mir etwas unklar ist.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	1 0.5%	15 7.0%	198 92.5%	214 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	2 2.1%	4 4.2%	89 93.7%	95 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	5 2.7%	17 9.3%	161 88.0%	183 100.0%
Gesamtsumme			8 1.6%	36 7.3%	448 91.1%	492 100.0%

**Tabelle 70 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich erhalte genügend Rückmeldungen (Feedbacks) über meine Arbeitsleistung.“, aufgeteilt nach Bereich**

			12. Ich erhalte genügend Rückmeldungen (Feedbacks) über meine Arbeitsleistung.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	26 12.4%	46 21.9%	138 65.7%	210 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	13 14.6%	12 13.5%	64 71.9%	89 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	13 7.3%	31 17.3%	135 75.4%	179 100.0%
Gesamtsumme			52 10.9%	89 18.6%	337 70.5%	478 100.0%

**Tabelle 71 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich halte meine(n) Arbeitsbetreuer(in), Werkstattchef(in), Vorgesetzte(n), etc. für fachlich kompetent.“, aufgeteilt nach Bereich**

			13. Ich halte meine(n) Arbeitsbetreuer(in), Werkstattchef(in), Vorgesetzte(n), etc. für fachlich kompetent.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	8 3.8%	23 10.9%	180 85.3%	211 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	5 5.4%	9 9.8%	78 84.8%	92 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	12 6.7%	24 13.3%	144 80.0%	180 100.0%
Gesamtsumme			25 5.2%	56 11.6%	402 83.2%	483 100.0%

**Tabelle 72 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Meine Arbeit wird anerkannt und geschätzt.“, aufgeteilt nach Bereich**

			14. Meine Arbeit wird anerkannt und geschätzt.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	15 7.1%	34 16.2%	161 76.7%	210 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	2 2.2%	15 16.3%	75 81.5%	92 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	12 6.6%	23 12.7%	146 80.7%	181 100.0%
Gesamtsumme			29 6.0%	72 14.9%	382 79.1%	483 100.0%

**Tabelle 73 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich fühle mich am Arbeitsplatz unterfordert.“, aufgeteilt nach Bereich**

			15. Ich fühle mich am Arbeitsplatz unterfordert (rekodierte Variable).			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	43 20.6%	69 33.0%	97 46.4%	209 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	30 31.9%	23 24.5%	41 43.6%	94 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	56 32.4%	51 29.5%	66 38.2%	173 100.0%
Gesamtsumme			129 27.1%	143 30.0%	204 42.9%	476 100.0%

**Tabelle 74 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Das Arbeitsklima ist angenehm.“, aufgeteilt nach Bereich**

			16. Das Arbeitsklima ist angenehm.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	19 9.0%	37 17.5%	156 73.6%	212 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	4 4.2%	8 8.3%	84 87.5%	96 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	15 8.2%	27 14.8%	140 76.9%	182 100.0%
Gesamtsumme			38 7.8%	72 14.7%	380 77.6%	490 100.0%

**Tabelle 75 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Meine Arbeit gibt mir eine Zukunftsperspektive.“, aufgeteilt nach Bereich**

			17. Meine Arbeit gibt mir eine Zukunftsperspektive.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	52 24.9%	49 23.4%	108 51.7%	209 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	15 16.9%	31 34.8%	43 48.3%	89 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	50 28.1%	38 21.3%	90 50.6%	178 100.0%
Gesamtsumme			117 24.6%	118 24.8%	241 50.6%	476 100.0%

**Tabelle 76 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Meine Arbeitsfähigkeit hat sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert.“, aufgeteilt nach Bereich**

			18. Meine Arbeitsfähigkeit hat sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	19 9.1%	44 21.2%	145 69.7%	208 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	9 9.8%	21 22.8%	62 67.4%	92 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	31 17.2%	44 24.4%	105 58.3%	180 100.0%
Gesamtsumme			59 12.3%	109 22.7%	312 65.0%	480 100.0%

**Tabelle 77 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Die Arbeit gibt mir Stabilität hinsichtlich meiner Suchtprobleme.“, aufgeteilt nach Bereich**

			19. Die Arbeit gibt mir Stabilität hinsichtlich meiner Suchtprobleme.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	23 13.9%	31 18.8%	111 67.3%	165 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	8 9.0%	11 12.4%	70 78.7%	89 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	19 11.0%	32 18.6%	121 70.3%	172 100.0%
Gesamtsumme			50 11.7%	74 17.4%	302 70.9%	426 100.0%

**Tabelle 78 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Meine Fähigkeiten im Umgang mit Vorgesetzten haben sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert.“, aufgeteilt nach Bereich**

			20. Meine Fähigkeiten im Umgang mit Vorgesetzten haben sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	23 11.6%	44 22.1%	132 66.3%	199 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	12 13.5%	14 15.7%	63 70.8%	89 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	24 14.0%	37 21.6%	110 64.3%	171 100.0%
Gesamtsumme			59 12.9%	95 20.7%	305 66.4%	459 100.0%

**Tabelle 79 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Die Arbeit gibt mir eine befriedigende Tagesstruktur.“, aufgeteilt nach Bereich**

			21. Die Arbeit gibt mir eine befriedigende Tagesstruktur.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	11 5.2%	28 13.2%	173 81.6%	212 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	5 5.4%	7 7.5%	81 87.1%	93 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	14 7.7%	36 19.8%	132 72.5%	182 100.0%
Gesamtsumme		Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	30 6.2%	71 14.6%	386 79.3%	487 100.0%

**Tabelle 80 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich konnte meine Ziele, die ich mir im Arbeitsbereich gesetzt habe, erreichen.“, aufgeteilt nach Bereich**

			22. Ich konnte meine Ziele, die ich mir im Arbeitsbereich gesetzt habe, erreichen.			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	Arbeit - ambulant/teilstationär	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	20 9.6%	52 25.0%	136 65.4%	208 100.0%
	Arbeit - stationär: Alkohol	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	4 4.5%	21 23.6%	64 71.9%	89 100.0%
	Arbeit - stationär: Drogen	Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	18 10.7%	34 20.2%	116 69.0%	168 100.0%
Gesamtsumme		Anzahl % in Bereich, in dem das Arbeitsblatt angewendet wurde	42 9.0%	107 23.0%	316 68.0%	465 100.0%

## 9 Vergleich ausgewählter Zufriedenheits- und der outcome orientierten Fragen zwischen den Suchthilfebereichen

### 9.1 Vorgehen und methodische Einschränkung

Die Suchthilfebereiche werden in Bezug auf 15 Fragen<sup>2</sup> (Standardfragen), welche allen Fragebogenversionen bzw. Behandlungs- und Betreuungssektoren gemeinsam sind, mittels  $\chi^2$ -Tests verglichen (siehe Kapitel 8.2 für eine Erklärung des  $\chi^2$ -Tests). Der Fragebogen Arbeit wird bei diesem Vergleich nicht berücksichtigt, da die Fragen in diesem Bereich teilweise anders formuliert waren bzw. weil das Arbeitsangebot in Ergänzung zu einem anderen Angebot wahrgenommen wird (z.B. im Rahmen einer stationären Therapie).

**Wichtiger Hinweis:** Kritisch anzumerken ist, dass die verglichenen Bereiche sehr unterschiedliche Rahmenbedingungen und Zielsetzungen aufweisen und dass sich die jeweiligen Angebote an Klientengruppen richten, die sich bezüglich ihrer Ressourcenlage und ihren Bedürfnissen bedeutsam unterscheiden. Unterschiede zwischen den Bereichen bei der Beantwortung identischer Fragen bedeuten demnach nicht zwangsläufig, dass das Angebot im einen Bereich tatsächlich besser ist als in einem anderen.

### 9.2 Resultate

Über alle Suchthilfebereiche weisen die Fragen nach der Zufriedenheit mit dem Angebot (Tabelle 82; Zustimmung über alle Teilnehmenden hinweg = 88.6%) und der verständnis- und respektvollen Behandlung durch die Mitarbeitenden vergleichsweise hohe Zustimmungsraten auf (Tabelle 85; Zustimmung = 89.5%). Die erhaltene Information über Rechte und Pflichten wird ebenfalls sehr positiv beurteilt (Tabelle 83; Zustimmung = 86.7%). Unter den outcome-orientierten Variablen schnitt die Frage nach einer Verbesserung der Konsumgewohnheiten in den meisten Bereichen (Ausnahme: K&A) am besten ab (Tabelle 93; Zustimmung über alle Bereiche hinweg, unter Ausschluss von K&A = 84.0%). Äusserst positiv wurde ferner auch die Frage beantwortet, ob die Fachstelle einer Freundin/einem Freund mit einem ähnlichen Problem empfohlen würde (Tabelle 95; Zustimmung über alle Bereiche hinweg = 90.9%).

Am *wenigsten zustimmende Antworten* zeigen sich bei den Fragen nach dem Einbezug einer allfälligen fremdländischen Herkunft in die Beratung oder Behandlung (Tabelle 87; Zustimmung über alle Bereiche hinweg = 77.6%) bzw. nach dem Einbezug von genderspezifischen Anliegen (Tabelle 86; Zustimmung = 79.6%) sowie bei der Frage nach der Aufklärung über Hepatitis und HIV (Tabelle 84;

---

<sup>2</sup> Die Frage nach Weiterempfehlung an betroffene FreundInnen ist allen Fragebogenversionen gemeinsam, hat jedoch im Fragebogen für die stationären Institutionen ein etwas anderes Antwortformat und wird daher nur unter den ambulanten Institutionen sowie dem BeWo verglichen.



Zustimmung = 68.2%). Bei den outcome-orientierten Aspekten weisen die Frage nach einer Verbesserung der persönlichen Situation (Tabelle 90; Zustimmung = 68.3%), einer Verbesserung der Beziehung zu anderen Menschen (Tabelle 91; Zustimmung = 67.8%) sowie die Frage nach der Entwicklung von Zukunftsperspektiven (Tabelle 94; Zustimmung = 71.6%) vergleichsweise geringe Zustimmungsraten auf.

Die *grösste Spannweite* im Anteil zustimmender Antworten zwischen den Suchthilfebereichen lässt sich bei der Zufriedenheit mit der Organisation der Institution beobachten (37.0 Prozentpunkte; Tabelle 81), die *kleinste Spannweite* bei der Information über Rechte und Pflichten (14.6 Prozentpunkte; Tabelle 83). Bei den outcome-orientierten Fragen lässt sich die *grösste Spannweite* bei der Frage nach der Veränderung von Problemkonsum und -verhalten feststellen (32.2 Prozentpunkte; Tabelle 93), die *kleinste Spannweite* bei der Frage nach Verbesserungen in den Beziehungen zu anderen Personen (12.5 Prozentpunkte; Tabellen 91). Vergleichsweise klein ist auch die Variation bei der Frage, ob die Fachstelle einer anderen Person mit einem ähnlichen Problem empfohlen werden würde (12.4 Prozentpunkte; Tabelle 95).

Alle  $\chi^2$ -Tests zeigen einen signifikanten Zusammenhang zwischen dem jeweiligen Suchthilfereich und der Einschätzung der KlientInnen, zufrieden oder nicht zufrieden zu sein ( $p \leq .01$ ). Wie bereits in den Vorjahren schneiden die *Suchtberatungsstellen* generell am besten ab: bei sechs Zufriedenheitsfragen (Organisation, Angebot, Rechte, ernst genommen werden, Gender- und Herkunftseinbezug) und vier outcome-orientierten Fragen (psychisches Wohlbefinden, Beziehungen, Verpflichtungen, Zukunftsperspektiven) weisen sie die höchsten Zustimmungsraten auf. Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung der Fachstelle an Bekannte mit einem ähnlichen Problem ist ebenfalls bei KlientInnen der Suchtberatungsstellen am grössten.

Bei drei Zufriedenheitsfragen (Organisation, ernst genommen werden, Herkunftseinbezug) ist der Anteil an positiven Einschätzungen am geringsten bei Einrichtungen der *HeGeBe*. Dafür geben relativ viele HeGeBe-KlientInnen eine positive Einschätzung hinsichtlich Informationen über Hepatitis und HIV an. Bei den outcome-orientierten Variablen bewegen sich HeGeBe-KlientInnen meist im Mittelfeld.

KlientInnen aus *Substitutionsbehandlungszentren* haben bei allen Zufriedenheitsfragen (Organisation, Angebot, Rechte, Informationen zu Hepatitis/HIV, ernst genommen werden, Gender- und Herkunftseinbezug) höhere Zustimmungsraten verglichen mit den HeGeBe-KlientInnen. Bei den outcome-orientierten Variablen zeigt sich allerdings teilweise ein gegenteiliges Muster (positivere Einschätzung bei HeGeBe-KlientInnen), so etwa bei der Frage nach einer Verbesserung des psychischen Wohlbefindens, der persönlichen Situation, der Wahrnehmung von Verpflichtungen und dem Aufbau von Zukunftsperspektiven. Bei der Frage, ob die Fachstelle einer Freundin/einem Freund empfohlen werden würde, liegt die Zustimmung bei Personen in Substitutionsbehandlungszentren etwas höher als bei Personen in der HeGeBe. Verglichen mit allen Bereichen scheinen sich Substitutionsinstitutionen bei Zufriedenheits- und outcome-orientierten Fragen generell im Mittelfeld zu bewegen.

Die *stationären Institutionen im Drogenbereich* bewegen sich bei den Zufriedenheitsfragen meist im unteren Mittelfeld. Auch bei gewissen outcome-orientierten Fragen schneiden diese Institutionen vergleichsweise schlecht ab, z.B. bei der Frage nach der Verbesserung des psychischen Wohlbefindens, der körperlichen Gesundheit und der persönlichen Situation. Die *stationären Alkoholtherapiestellen* fallen bei den meisten Zufriedenheits- und outcome-orientierten Fragen positiver aus als die stationären Drogenstellen (deutliche Ausnahme von diesem Muster: Zufriedenheit mit den erhaltenen Informationen zu Hepatitis/HIV).

Die K&A weisen bei den meisten outcome-orientierten Fragen die niedrigsten Zustimmungsraten auf. Auch die Weiterempfehlungsrate ist geringer als in den anderen Bereichen. Ebenso scheidet dieser Bereich bei den Zufriedenheitsfragen vergleichsweise schlecht ab.

Die Institutionen des *BeWo* liegen bei den meisten Zufriedenheits- und outcome-orientierten Fragen sowie bei der Frage nach dem Empfehlen der Facheinrichtung im oberen Mittelfeld der verschiedenen Bereiche.

## Tabellen zu den sieben gemeinsamen Zufriedenheitsfragen

**Tabelle 81 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich bin mit den organisatorischen Abläufen der Einrichtung zufrieden“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Organisation			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	9	13	876	898
		% in bereich	1.0%	1.4%	97.6%	100.0%
	Substitution	Anzahl	25	29	306	360
		% in bereich	6.9%	8.1%	85.0%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	30	50	123	203
		% in bereich	14.8%	24.6%	60.6%	100.0%
	K&A	Anzahl	22	26	127	175
		% in bereich	12.6%	14.9%	72.6%	100.0%
	BeWo	Anzahl	6	7	85	98
		% in bereich	6.1%	7.1%	86.7%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	18	42	276	336
		% in bereich	5.4%	12.5%	82.1%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	57	98	324	479
		% in bereich	11.9%	20.5%	67.6%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	167	265	2117	2549
		% in bereich	6.6%	10.4%	83.1%	100.0%

**Tabelle 82 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot, das ich erhalten habe“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Angebot			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	5	22	867	894
		% in bereich	0.6%	2.5%	97.0%	100.0%
	Substitution	Anzahl	9	25	327	361
		% in bereich	2.5%	6.9%	90.6%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	12	30	163	205
		% in bereich	5.9%	14.6%	79.5%	100.0%
	K&A	Anzahl	12	22	160	194
		% in bereich	6.2%	11.3%	82.5%	100.0%
	BeWo	Anzahl	3	7	88	98
		% in bereich	3.1%	7.1%	89.8%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	8	33	307	348
		% in bereich	2.3%	9.5%	88.2%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	33	74	375	482
		% in bereich	6.8%	15.4%	77.8%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	82	213	2287	2582
		% in bereich	3.2%	8.2%	88.6%	100.0%

**Tabelle 83 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich bin über meine Rechte und Pflichten sowie das Angebot informiert worden“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Rechte			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	17	51	813	881
		% in bereich	1.9%	5.8%	92.3%	100.0%
	Substitution	Anzahl	19	33	306	358
		% in bereich	5.3%	9.2%	85.5%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	14	28	163	205
		% in bereich	6.8%	13.7%	79.5%	100.0%
	K&A	Anzahl	22	21	150	193
		% in bereich	11.4%	10.9%	77.7%	100.0%
	BeWo	Anzahl	2	8	89	99
		% in bereich	2.0%	8.1%	89.9%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	12	25	309	346
		% in bereich	3.5%	7.2%	89.3%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	43	46	389	478
		% in bereich	9.0%	9.6%	81.4%	100.0%
	Gesamtsumme	Anzahl	129	212	2219	2560
		% in bereich	5.0%	8.3%	86.7%	100.0%

**Tabelle 84 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			HepHIV			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	58	53	308	419
		% in bereich	13.8%	12.6%	73.5%	100.0%
	Substitution	Anzahl	25	38	247	310
		% in bereich	8.1%	12.3%	79.7%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	19	32	151	202
		% in bereich	9.4%	15.8%	74.8%	100.0%
	K&A	Anzahl	25	19	82	126
		% in bereich	19.8%	15.1%	65.1%	100.0%
	BeWo	Anzahl	18	9	35	62
		% in bereich	29.0%	14.5%	56.5%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	81	49	144	274
		% in bereich	29.6%	17.9%	52.6%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	86	68	277	431
		% in bereich	20.0%	15.8%	64.3%	100.0%
	Gesamtsumme	Anzahl	312	268	1244	1824
		% in bereich	17.1%	14.7%	68.2%	100.0%

**Tabelle 85 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von den Mitarbeitenden ernstgenommen, verstanden und respektvoll behandelt“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Ernst			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	1	11	879	891
		% in bereich	0.1%	1.2%	98.7%	100.0%
	Substitution	Anzahl	12	27	312	351
		% in bereich	3.4%	7.7%	88.9%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	13	34	156	203
		% in bereich	6.4%	16.7%	76.8%	100.0%
	K&A	Anzahl	17	27	148	192
		% in bereich	8.9%	14.1%	77.1%	100.0%
	BeWo	Anzahl	3	8	85	96
		% in bereich	3.1%	8.3%	88.5%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	5	23	318	346
		% in bereich	1.4%	6.6%	91.9%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	29	57	385	471
		% in bereich	6.2%	12.1%	81.7%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	80	187	2283	2550
		% in bereich	3.1%	7.3%	89.5%	100.0%

**Tabelle 86 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Meine Anliegen als Frau/Mann werden für mich ausreichend angesprochen/ in die Behandlung miteinbezogen“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Frau/Mann			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	16	54	530	600
		% in bereich	2.7%	9.0%	88.3%	100.0%
	Substitution	Anzahl	22	36	173	231
		% in bereich	9.5%	15.6%	74.9%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	19	29	109	157
		% in bereich	12.1%	18.5%	69.4%	100.0%
	K&A	Anzahl	17	19	53	89
		% in bereich	19.1%	21.3%	59.6%	100.0%
	BeWo	Anzahl	3	7	55	65
		% in bereich	4.6%	10.8%	84.6%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	16	37	199	252
		% in bereich	6.3%	14.7%	79.0%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	24	51	247	322
		% in bereich	7.5%	15.8%	76.7%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	117	233	1366	1716
		% in bereich	6.8%	13.6%	79.6%	100.0%

**Tabelle 87 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Mögliche Probleme, die sich aus meiner ausländischen Herkunft ergeben, werden für mich ausreichend angesprochen/ in die Behandlung miteinbezogen“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Herkunft			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	6	15	167	188
		% in bereich	3.2%	8.0%	88.8%	100.0%
	Substitution	Anzahl	8	13	46	67
		% in bereich	11.9%	19.4%	68.7%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	4	4	11	19
		% in bereich	21.1%	21.1%	57.9%	100.0%
	K&A	Anzahl	4	8	31	43
		% in bereich	9.3%	18.6%	72.1%	100.0%
	BeWo	Anzahl	0	6	13	19
		% in bereich	0.0%	31.6%	68.4%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	6	14	73	93
		% in bereich	6.5%	15.1%	78.5%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	18	23	107	148
		% in bereich	12.2%	15.5%	72.3%	100.0%
Gesamtsumme	Anzahl	46	83	448	577	
	% in bereich	8.0%	14.4%	77.6%	100.0%	

### Tabellen zu den sieben gemeinsamen outcome-orientierten Fragen und zur Frage der Empfehlung des Angebotes

**Tabelle 88 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Mein psychisches Wohlbefinden hat sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Wohlbefinden			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	23	116	708	847
		% in bereich	2.7%	13.7%	83.6%	100.0%
	Substitution	Anzahl	20	55	250	325
		% in bereich	6.2%	16.9%	76.9%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	12	28	159	199
		% in bereich	6.0%	14.1%	79.9%	100.0%
	K&A	Anzahl	24	42	114	180
		% in bereich	13.3%	23.3%	63.3%	100.0%
	BeWo	Anzahl	3	14	79	96
		% in bereich	3.1%	14.6%	82.3%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	20	40	275	335
		% in bereich	6.0%	11.9%	82.1%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	55	58	346	459
		% in bereich	12.0%	12.6%	75.4%	100.0%
Gesamtsumme	Anzahl	157	353	1931	2441	
	% in bereich	6.4%	14.5%	79.1%	100.0%	

**Tabelle 89 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich seit Beratungs-/Behandlungsbereich insgesamt verbessert“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Körperliche Gesundheit			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	42	136	606	784
		% in bereich	5.4%	17.3%	77.3%	100.0%
	Substitution	Anzahl	28	53	237	318
		% in bereich	8.8%	16.7%	74.5%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	17	37	146	200
		% in bereich	8.5%	18.5%	73.0%	100.0%
	K&A	Anzahl	33	39	103	175
		% in bereich	18.9%	22.3%	58.9%	100.0%
	BeWo	Anzahl	7	18	69	94
		% in bereich	7.4%	19.1%	73.4%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	18	46	266	330
		% in bereich	5.5%	13.9%	80.6%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	59	82	317	458
		% in bereich	12.9%	17.9%	69.2%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	204	411	1744	2359
		% in bereich	8.6%	17.4%	73.9%	100.0%

**Tabelle 90 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Meine persönliche Situation hat sich durch das Angebot dieser Einrichtung verbessert“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Situation			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	47	151	573	771
		% in bereich	6.1%	19.6%	74.3%	100.0%
	Substitution	Anzahl	42	59	215	316
		% in bereich	13.3%	18.7%	68.0%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	10	33	159	202
		% in bereich	5.0%	16.3%	78.7%	100.0%
	K&A	Anzahl	36	35	97	168
		% in bereich	21.4%	20.8%	57.7%	100.0%
	BeWo	Anzahl	6	11	80	97
		% in bereich	6.2%	11.3%	82.5%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	48	76	194	318
		% in bereich	15.1%	23.9%	61.0%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	60	121	269	450
		% in bereich	13.3%	26.9%	59.8%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	249	486	1587	2322
		% in bereich	10.7%	20.9%	68.3%	100.0%

**Tabelle 91 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Beziehungen			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	37	168	581	786
		% in bereich	4.7%	21.4%	73.9%	100.0%
	Substitution	Anzahl	41	78	189	308
		% in bereich	13.3%	25.3%	61.4%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	20	57	123	200
		% in bereich	10.0%	28.5%	61.5%	100.0%
	K&A	Anzahl	32	34	112	178
		% in bereich	18.0%	19.1%	62.9%	100.0%
	BeWo	Anzahl	7	19	70	96
		% in bereich	7.3%	19.8%	72.9%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	25	80	225	330
		% in bereich	7.6%	24.2%	68.2%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	55	104	292	451
		% in bereich	12.2%	23.1%	64.7%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	217	540	1592	2349
		% in bereich	9.2%	23.0%	67.8%	100.0%

**Tabelle 92 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Seit Beratungs-/Behandlungsbeginn fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Verpflichtungen			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	25	148	593	766
		% in bereich	3.3%	19.3%	77.4%	100.0%
	Substitution	Anzahl	28	69	213	310
		% in bereich	9.0%	22.3%	68.7%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	12	45	145	202
		% in bereich	5.9%	22.3%	71.8%	100.0%
	K&A	Anzahl	35	37	101	173
		% in bereich	20.2%	21.4%	58.4%	100.0%
	BeWo	Anzahl	6	17	72	95
		% in bereich	6.3%	17.9%	75.8%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	18	57	249	324
		% in bereich	5.6%	17.6%	76.9%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	39	84	326	449
		% in bereich	8.7%	18.7%	72.6%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	163	457	1699	2319
		% in bereich	7.0%	19.7%	73.3%	100.0%



**Tabelle 93 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Seit Beratungs-/Behandlungsbeginn habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Konsum			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	28	92	668	788
		% in bereich	3.6%	11.7%	84.8%	100.0%
	Substitution	Anzahl	20	39	257	316
		% in bereich	6.3%	12.3%	81.3%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	7	21	168	196
		% in bereich	3.6%	10.7%	85.7%	100.0%
	K&A	Anzahl	29	40	83	152
		% in bereich	19.1%	26.3%	54.6%	100.0%
	BeWo	Anzahl	4	8	79	91
		% in bereich	4.4%	8.8%	86.8%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	9	35	283	327
		% in bereich	2.8%	10.7%	86.5%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	30	54	364	448
		% in bereich	6.7%	12.1%	81.3%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	127	289	1902	2318
		% in bereich	5.5%	12.5%	82.1%	100.0%

**Tabelle 94 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Seit Beratungs-/Behandlungsbeginn konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Zukunft			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	35	138	618	791
		% in bereich	4.4%	17.4%	78.1%	100.0%
	Substitution	Anzahl	39	70	198	307
		% in bereich	12.7%	22.8%	64.5%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	22	41	138	201
		% in bereich	10.9%	20.4%	68.7%	100.0%
	K&A	Anzahl	36	41	94	171
		% in bereich	21.1%	24.0%	55.0%	100.0%
	BeWo	Anzahl	8	21	66	95
		% in bereich	8.4%	22.1%	69.5%	100.0%
	Stationär - Alkohol	Anzahl	23	67	237	327
		% in bereich	7.0%	20.5%	72.5%	100.0%
	Stationär - Drogen	Anzahl	40	84	329	453
		% in bereich	8.8%	18.5%	72.6%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	203	462	1680	2345
		% in bereich	8.7%	19.7%	71.6%	100.0%

**Tabelle 95 Häufigkeiten nicht zustimmender (nicht zufrieden), neutraler und zustimmender (zufrieden) Antworten bezüglich der Frage „Ich würde einer Freundin / einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, diese Fachstelle empfehlen“, aufgeteilt nach Behandlungsbereich**

			Empfehlung			Gesamtsumme
			nicht zufrieden	neutral	zufrieden	
bereich	Suchtberatung	Anzahl	7	32	841	880
		% in bereich	0.8%	3.6%	95.6%	100.0%
	Substitution	Anzahl	12	28	280	320
		% in bereich	3.8%	8.8%	87.5%	100.0%
	HeGeBe	Anzahl	12	19	168	199
		% in bereich	6.0%	9.5%	84.4%	100.0%
	K&A	Anzahl	13	19	158	190
		% in bereich	6.8%	10.0%	83.2%	100.0%
	BeWo	Anzahl	6	5	86	97
		% in bereich	6.2%	5.2%	88.7%	100.0%
Gesamtsumme		Anzahl	50	103	1533	1686
		% in bereich	3.0%	6.1%	90.9%	100.0%

## 10 Einschätzung von QuaTheSI aus Sicht der beteiligten Institutionen

Neben den Ergebnissen der Zufriedenheitsbefragungen an sich stellt sich bei QuaTheSI als Instrument im Rahmen des Qualitätssicherungssystems QuaTheDA die Frage, ob die Auswertungen für die betroffenen Einrichtungen von Nutzen sind und ob aufgrund der Institutionsberichte konkrete Massnahmen zur Verbesserung des Therapie- und Betreuungsalltags ergriffen wurden. Die positive Auswirkung der Ergebnisse auf die interne Qualitätsentwicklung stellt ja das eigentliche Ziel von QuaTheSI dar.

Im Auftrag des BAG erstellte das ISGF im Jahre 2008 einen Bilanzbericht der QuaTheSI-Stichwochenerhebungen 2002-2007, der auch die Ergebnisse einer Online-Befragung bei den beteiligten *stationären* Einrichtungen zur Nützlichkeit enthält. Nach damals sechs Erhebungsjahren und einem geschätzten Abdeckungsgrad von 75% der stationären Drogen- und Alkoholbehandlungseinrichtungen konnte QuaTheSI als etabliert betrachtet werden: 43% der QuaTheSI-Einrichtungen beurteilten die Institutionsberichte als sehr nützlich, 39% als nützlich. Den Gewinn des Tabellen- und Grafikteils sahen die Einrichtungen in der Vergleichsmöglichkeit mit anderen Institutionen und institutionsintern (Gegenüberstellung von Abteilungen), in den Hinweisen auf Stärken und Verbesserungspotenzial des eigenen Betriebs und in der Möglichkeit eigener zusätzlicher Auswertungen. Den Gewinn des qualitativen Kapitels sahen sie in den konkreten Hinweisen auf Qualität, Klientenbedürfnisse und -erwartungen, im Vergleich der Klientenvoten mit Rückmeldungen aus anderen Gefässen wie Therapiegruppen, in der Chance für die KlientInnen, ihre Meinung frei äussern zu können, und in der Standortbestimmung fürs Team. Die Kombination von quantitativer und qualitativer Methodik hat sich offenbar bewährt.

Nach Abschluss der Klientenbefragung 2016 wurde nun erneut eine Kurzbefragung der beteiligten ambulanten, teilstationären und stationären Institutionen durchgeführt, um deren Einschätzung hinsichtlich der Nützlichkeit von QuaTheSI für die Praxis zu erfahren. Dazu wurden alle zuständigen Kontaktpersonen der teilnehmenden Institutionen der verschiedenen Behandlungs- und Betreuungssektoren am 19.08.2016 per Mail kontaktiert und gebeten, nachfolgende drei Fragen zu beantworten:

1	War der vertrauliche QuaTheSI-Institutionsbericht für Ihre Einrichtung nützlich	1 ja 2 nein 3 unentschieden/ungewiss
2	Haben Sie aufgrund der QuaTheSI-Institutionsberichte Veränderungen oder Massnahmen in Ihrer Einrichtung ergriffen?	1 ja 2 nein 3 unentschieden/ungewiss
	Falls ja, welche?	
3	Würden Sie an einer erneuten QuaTheSI-Erhebung im Jahr 2018 teilnehmen?	1 ja 2 nein 3 unentschieden/ungewiss

Die Teilnahmequote an dieser Nachbefragung variiert zwischen 60% und 100% (die 60% beziehen sich auf eine kleine Fallzahl: 3 von 5 Stellen). Die Institutionsberichte wurden – je nach Bereich – von 82.8% bis zu 100% der an der Nachbefragung teilnehmenden Fachpersonen als nützlich beurteilt. Grosse Variationen zwischen den verschiedenen Bereichen zeigen sich bei der Frage, ob aufgrund von QuaTheSI Veränderungen vorgenommen bzw. Massnahmen ergriffen wurden: zwischen 0% in der heroingestützten Behandlung bis zu 87.5% bei Arbeitsangeboten im ambulanten/ teilstationären Bereich. Vergleichsweise oft wurden auch in der stationären Drogen- (51.7%) und Alkoholbehandlung (50.0%) Verbesserungsmassnahmen aufgrund des Institutionsberichts ergriffen.

Die auf den Befragungsergebnissen basierenden Massnahmen zur Verbesserung des Angebots betreffen unterschiedliche Bereiche, wie etwa die Informationspolitik gegenüber den KlientInnen (z.B. verbesserte Information bezüglich deren Rechte und Pflichten), Anpassungen und Erweiterung des Angebotes (Bildung, Sport, Freizeit, frauenspezifische Belange u.a.), Austausch im und Schulung des Teams sowie organisatorische Abläufe. Zudem wird der QuaTheSI-Bericht auch für Management-Reviews und Audits genutzt.

Institutionen, die seit mehreren Jahren QuaTheSI einsetzen, haben bereits nach früheren Erhebungsrounds Veränderungen vorgenommen, sodass dies 2016 nicht notwendig war. Als weitere Gründe, dass gewisse Fachstellen (noch) keine Massnahmen ergriffen haben, wurde genannt, dass entsprechende Diskussionen zur Optimierung des Angebots erst bevorstehen bzw. die Ergebnisse überdurchschnittlich positiv ausfielen und daher kein Änderungsbedarf vorliege. Massnahmen werden möglicherweise auch dann seltener ergriffen, wenn nur sehr wenige KlientInnen den Fragebogen ausgefüllt haben.

Von den Einrichtungen, die an der Institutionsbefragung teilgenommen haben, gaben je nach Bereich zwischen 66.7% (HeGeBe mit kleiner Institutionszahl) und 100% an, dass sie auch im Jahr 2018 an der QuaTheSI-Erhebung teilnehmen würden.

## 11 Zusammenfassung und Ausblick

### 11.1 Beteiligung 2016

An der QuaTheSI-Durchführung 2016 haben teilgenommen:

- 34 stationäre Drogentherapieeinrichtungen
- 17 stationäre Alkoholbehandlungseinrichtungen
- 21 ambulante Suchtfachstellen
- 8 substitutionsgestützte Behandlungszentren
- 6 Heroin gestützte Behandlungszentren
- 7 niederschwellige Einrichtungen
- 8 Institutionen des betreuten und begleiteten Wohnens
- 30 Einrichtungen im Bereich Arbeit (9 im ambulanten/ teilstationären Bereich; 21 im stationären Bereich)

### 11.2 Die Klientenzufriedenheit 2016 – gemeinsame Variablen

Sieben Zufriedenheitsfragen sind allen Behandlungs- und Betreuungsbereichen gemeinsam:

- Zufriedenheit mit den organisatorischen Abläufen der Einrichtung
- Zufriedenheit mit dem Angebot
- Zufriedenheit mit Information über Rechte, Pflichten und Angebot
- Zufriedenheit mit Information über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention)
- Zufriedenheit betreffend der Frage: mit Problemen und Wünschen von Mitarbeitenden erstgenommen, verstanden und respektvoll behandelt
- Zufriedenheit mit Einbezug der Anliegen als Mann/ Frau
- Zufriedenheit mit Einbezug der möglichen Probleme aufgrund Migrationshintergrund

Ebenfalls sieben outcome-orientierte Fragen sind allen Sektoren gemeinsam:

- wahrgenommene Verbesserung des psychischen Wohlbefindens
- wahrgenommene Verbesserung des körperlichen Gesundheitszustands
- wahrgenommene Verbesserung der persönlichen Situation
- wahrgenommene Verbesserung der Beziehungen zu anderen Menschen
- wahrgenommene Verbesserung der Einhaltung von Verpflichtungen
- wahrgenommene Verbesserung der Kontrolle über Substanzkonsum/ Problemverhalten
- wahrgenommene Verbesserung des Aufbaus von Zukunftsperspektiven

Zusatzfrage: ob das Angebot einer Freundin/einem Freund, die/ der eine ähnliche Hilfe benötigt, empfohlen würde.

Bei den sieben Zufriedenheitsfragen, die allen Fragebogenversionen gemeinsam sind, zeigen sich generell etwas höhere Raten der Zustimmung (Durchschnitt 80% bis 90% Zustimmung; Hepatitis/HIV-Information mit 68% und Einbezug Migrationshintergrund mit 78% Zustimmung),

als dies bei den sieben gemeinsamen ergebnisorientierten Fragen der Fall ist: Durchschnitt 68% bis 82% Zustimmung. Bei den Zufriedenheitsfragen sind die Zustimmungsraten über alle Suchthilfebereiche bei der Frage nach Verständnis und respektvollem Umgang mit den KlientInnen (90% Zustimmung) sowie der Frage nach der Zufriedenheit mit dem Angebot am höchsten (89% Zustimmung).

Bei den outcome-orientierten Variablen wird der wichtigen Frage, ob seit Beratungs- oder Behandlungsbeginn eine bessere Kontrolle über Substanzkonsum oder Problemverhalten bestehe, am häufigsten zugestimmt (82% Zustimmung). Es scheint, dass die Suchthilfeinstitutionen eines der wichtigen Behandlungsziele der Mehrheit ihrer Klientele zu erfüllen vermögen. Allerdings weist die Frage nach der Veränderung der Konsumgewohnheiten auch die grösste Spannweite der Zustimmungsqoten zwischen den Behandlungssektoren auf (55% bis 87%).

Bei denjenigen Zufriedenheitsfragen mit den niedrigsten Zustimmungsraten (Fragen nach dem ausreichenden Einbezug des Migrationshintergrundes bzw. nach der Aufklärung über Hepatitis und HIV) stimmten 78% bzw. 68% der Befragten zu. Bei den outcome-orientierten Fragen wird am seltensten einer Verbesserung der persönlichen Beziehungen sowie einer Verbesserung der persönlichen Situation seit Therapiebeginn zugestimmt (je 68% Zustimmung).

Wie schon in den Vorjahren zeigt sich, dass die Klientele der ambulanten Suchtfachstellen mit den höchsten Zufriedenheitswerten abschneidet. Bei sechs der sieben Zufriedenheits- und vier der sieben outcome-orientierten Fragen erhalten die Suchtfachstellen über alle Suchthilfebereiche gesehen die höchsten Zustimmungsraten. Ebenfalls analog zu den Vorjahren weisen die HeGeBe-Stellen tendenziell eher ungünstige Bewertungen auf (mit Ausnahme der Frage zur Information über Hepatitis/ HIV und zur Verbesserung der persönlichen Situation). Bei den niederschweligen Angeboten (K&A) stossen die Zufriedenheitsfragen erwartungsgemäss eher auf Zustimmung als die outcome-orientierten Fragen. Die stationären Institutionen sowie die Institutionen des BeWo liegen bei den Zufriedenheits- und outcome-orientierten Fragen im Mittelfeld der Zustimmungsraten. Alkoholbehandlungseinrichtungen weisen tendenziell höhere Zustimmungsqoten auf als Drogentherapieeinrichtungen.

### 11.3 Zur Interpretation der Ergebnisse

Die vergleichenden Angaben sind mit Vorsicht zu lesen. Bei den Beratungs- und Behandlungssektoren handelt es sich um sehr unterschiedliche Angebote mit unterschiedlichen Rahmenbedingungen und Zielsetzungen. Die Angebote richten sich an verschiedene Klientengruppen, die je nach Ressourcenlage unterschiedliche Bedürfnisse haben. Während beispielsweise KlientInnen in ambulanter Suchtberatung oft über gute Ressourcen verfügen, auf denen ein Therapieprozess aufbauen kann, finden sich in stationärer Suchttherapie oft Personen mit Mehrfachbelastung (Komorbidität). Die Zufriedenheitsergebnisse stehen somit bis zu einem gewissen Grad im Zusammenhang mit dem Leistungsauftrag der Sektoren. Weiter ist einschränkend zu erwähnen, dass die Ausschöpfung in den unterschiedlichen Sektoren variiert und die Resultate daher unterschiedlich repräsentativ für den gesamten Sektor sind.

#### 11.4 Institutionsbefragung zur QuaTheSI-Durchführung 2016

QuaTheSI hat als Instrument im Rahmen von QuaTheDA auch zum Ziel, dass Einrichtungen aufgrund der Ergebnisse ihre interne Qualitätsentwicklung besser gestalten können. In einer Email-Umfrage bei den beteiligten Institutionen wurde daher in Erfahrung gebracht, ob die Institutionsberichte (mit Referenzgruppenvergleich) für sie nützlich sind, ob aufgrund der Ergebnisse Veränderungen vorgenommen wurden (falls ja, welche) und ob die Stellen an einer Durchführung von QuaTheSI im Jahr 2018 teilnehmen würden. Alle Sektoren haben die Institutionsberichte zu 82.8% bis 100% als nützlich beurteilt. Vor allem in den Bereichen Arbeit (ambulant/teilstationär; 87.5%), aber auch in der stationären Drogen- (51.7%) und Alkoholbehandlung (50.0%) wurden aufgrund des Berichtes Verbesserungsmaßnahmen ergriffen. Die Massnahmen beziehen sich auf die Informationspolitik gegenüber den KlientInnen, auf Anpassungen und Erweiterung des sowie auf einen verbesserten Austausch im Team, Schulung des Teams und die Nutzung der Ergebnisse für Management-Reviews und Audits. Zwischen 66.7% (HeGeBe mit kleiner Institutionszahl) und 100% der beteiligten Einrichtungen würden an einer allfälligen erneuten Durchführung 2018 teilnehmen.

#### 11.5 Ausblick

QuaTheSI ist ein strukturell eingebundenes und etabliertes Instrument zur Erfassung der Klientenzufriedenheit in der Suchthilfe, welches bereits seit vielen Jahren von den beteiligten Einrichtungen freiwillig und unter einer Kostenbeteiligung eingesetzt wird: Seit 2002 kommt QuaTheSI im stationären Suchthilfebereich zum Einsatz, seit 2011 im ambulanten und teilstationären Bereich und 2016 erstmals neu auch im Bereich Arbeit/ Arbeitsintegration. Sechs stationäre Einrichtungen haben eine Spezialauswertung ihrer Daten erhalten (z.B. Gegenüberstellungen von Abteilungen oder Behandlungssettings), was auf ein grosses Interesse an der Verwendung der Daten hinweist.

Die nächste Durchführung von QuaTheSI wäre im Frühjahr 2018 fällig. Die Befragung der beteiligten Einrichtungen hat gezeigt, dass über 80% die Institutionsberichte für nützlich halten, 28.6% bis 87.5% aufgrund ihrer QuaTheSI-Ergebnisse Massnahmen ergriffen haben und 66.7% bis 100% an einer Weiterführung von QuaTheSI interessiert sind. Auch das BAG und infodrog schätzen QuaTheSI als hoch relevant ein. Eine Weiterführung des Projekts wird grundsätzlich angestrebt. Momentan klärt das BAG ab, inwieweit bzw. unter welchen (finanziellen) Rahmenbedingungen dies möglich sein. Das BAG und infodrog werden zu gegebener Zeit informieren.